

ปัจจัยการรับรู้การเมืองในองค์กร
กรณีศึกษา: พนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง

สารนิพนธ์
ของ
สุปรียา นิลเนียม

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
พฤษภาคม 2552

ปัจจัยการรับรู้การเมืองในองค์กร
กรณีศึกษา: พนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง

สารนิพนธ์
ของ
สุปรียา นิลเนียม

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
พฤษภาคม 2552
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ปัจจัยการรับรู้การเมืองในองค์กร
กรณีศึกษา: พนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง

บทคัดย่อ
ของ
สุปรียา นิลเนียม

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
พฤษภาคม 2552

สุปรียา นิลเนียม. (2552)ปัจจัยการรับรู้การเมืองในองค์กร กรณีศึกษา พนักงานรับโทรศัพท์ของ
ธนาคารแห่งหนึ่ง. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐ์
กุลิสร์.

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมาย เพื่อศึกษาปัจจัยการรับรู้การเมืองในองค์กรของพนักงานรับ
โทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานรับโทรศัพท์ของ
ธนาคารแห่งหนึ่ง จำนวน 102 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่
ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ค่าที การ
วิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน ซึ่งการวิเคราะห์ข้อมูล
ทางสถิติทั้งหมดนี้ใช้โปรแกรม SPSS for Windows Version 15 ช่วยคำนวณค่าสถิติที่ใช้วิเคราะห์
ข้อมูล

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นพนักงานที่มีอายุ 26 – 30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือ
เทียบเท่า สถานภาพโสด มีอัตราเงินเดือน 10,000 – 15,000 บาท และระยะเวลาการปฏิบัติงาน 2 -
5 ปี

ผลการวิจัยพบว่า

1. พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความตึงเครียดในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก
ที่สุด ความตั้งใจลาออกจากงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก การขาดแคลนทรัพยากรโดย
รวมอยู่ในระดับมาก การรับรู้การเมืองในองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก ความไม่เข้าใจ
ในงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง บรรยากาศด้านความไว้วางใจโดยรวมอยู่ในระดับ
ปานกลาง และความพึงพอใจในงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง
2. ความไม่เข้าใจในงานมีความสัมพันธ์การรับรู้การเมืองในองค์กรในทิศทางเดียวกัน
และมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01
3. ขาดแคลนทรัพยากรมีความสัมพันธ์การรับรู้การเมืองในองค์กรในทิศทางเดียวกัน
และมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01
4. การรับรู้การเมืองในองค์กรมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานในทิศทาง
ตรงกันข้าม และมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

SITUATIONAL ANTECEDENTS AND OUTCOMES OF ORGANIZATIONAL
POLITICS PERCEPTIONS: A CASE STUDY OF OPERATOR IN A BANK

AN ABSTRACT
BY
SUPREEYA NILNIEM

Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Master of Business Administration Degree in Management
at Srinakharinwirot University

May 2009

Supreeya Nilniem. (2009) *Situational antecedents and outcomes of organizational politics perceptions: A case study of operator in a bank*. Master's Project, M.B.A. (Management). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University, Project Advisor: Asst.Prof.Dr. Nak Gulid.

The purpose of this research was to study situational antecedents and outcomes of organizational politics perceptions: a case study of operator in a bank. The sample group of this research was the employees of operator in a bank in the amount of 102 persons. The tool used was the questionnaire. The statistical methods used in data analysis were percentage, mean, standard deviation, t-test, one-way analysis of variance and Pearson Product Moment Correlation Coefficient. SPSS program for Windows Version 15 was used for the statistical analysis.

The research reveals that most of the sample group are aged between 26 – 30 years, holding bachelor degree or equal to, single status, 10,000 - 15,000 baht income and work duration 2-5 years.

The results of this research are as follows:

1. Employee's attitude on overall working stress was at the highest level, overall turnover intention at the high level, overall failure of resources at the high level, overall organizational politics perception at the high level, overall ambiguity at the moderate level, overall organizational climate at the moderate level and overall job satisfaction at the moderate level.
2. Organizational politics perception has low positively related to ambiguity in the work at the level of statistical significance of 0.01.
3. Organizational politics perception has moderately positive related to failure of resources at the level of statistical significance of 0.01.
4. Organizational politics perception has low negatively related to job satisfaction at the level of statistical significance of 0.05.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบ
ได้พิจารณาสารนิพนธ์เรื่อง ปัจจัยการรับรู้การเมืองในองค์กร กรณีศึกษา พนักงานรับโทรศัพท์ของ
ธนาคารแห่งหนึ่ง ของ สุปรียา นิลเนียม ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐ์ กุลิษฐ์)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....
(รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุตตา)

คณะกรรมการสอบ

..... ประธาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐ์ กุลิษฐ์)

..... กรรมการสอบสารนิพนธ์
(รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุตตา)

..... กรรมการสอบสารนิพนธ์
(รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..... คณบดีคณะสังคมศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติมา สังข์เกษม)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.2552

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จด้วยดี โดยได้รับความช่วยเหลืออย่างยิ่งจาก อาจารย์ที่ปรึกษา ผศ.ดร.ณัฏฐ์ กุลิษฐ์ ที่ให้คำแนะนำช่วยเหลือ ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ อันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งแก่ผู้วิจัย ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาเป็นอย่างยิ่งและผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้ด้วย

ขอขอบพระคุณ รศ.ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และ รศ.สุพาดา สิริกุตตา ที่ให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือของแบบสอบถามและคณะกรรมการสอบสารนิพนธ์ และให้ข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่อง อันเป็นประโยชน์ต่อการทำงานวิจัยชิ้นนี้

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ในภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒทุกท่าน ที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้ความช่วยเหลือ ตลอดจนประสบการณ์ที่ดีแก่ผู้วิจัย อีกทั้งให้ความเมตตาด้วยดีเสมอมา

ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ และบัณฑิตวิทยาลัยทุกท่าน ตลอดจนผู้มีส่วนสำเร็จต่องานวิจัยชิ้นนี้

ขอขอบคุณหัวหน้าฝ่ายบุคคลและเจ้าหน้าที่ของทางธนาคาร และเจ้าหน้าที่ทุกท่าน ที่ได้อนุเคราะห์และให้ความร่วมมือในการวิจัยครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา ที่ได้เลี้ยงดูและให้การอบรมสั่งสอนทางด้านจริยธรรม ความรู้ในแง่มุมต่างๆ การดำเนินชีวิตและอุปการะทางด้านการศึกษาให้มีชีวิตติดตัว เพื่อทดแทนคุณต่อสังคมและประเทศชาติ

สุดท้ายนี้ คุณประโยชน์และความดีอันพึงจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องเคารพบูชาพระคุณบิดามารดา บุรพคณาจารย์ทุกท่านและญาติที่ได้อบรมสั่งสอน ชี้แนะแนวทางที่ดี และมีคุณค่าตลอดมาจนสำเร็จการศึกษา

สุปรียา นิลเนียม

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	2
ความสำคัญของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	3
ตัวแปรที่ศึกษา.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6
สมมติฐานในการวิจัย.....	7
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเกี่ยวข้องในงาน.....	8
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในงาน.....	9
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการรับรู้.....	10
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการเมืองในองค์กร.....	13
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร.....	20
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	22
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน.....	28
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด.....	29
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบรรยากาศขององค์กร.....	35
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการขาดแคลนทรัพยากร.....	37
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความตั้งใจที่จะลาออกจางาน.....	38
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความไว้วางใจภายในองค์กร.....	41
ประวัติองค์กร.....	52
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	53

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3 วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	58
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	58
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	59
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	64
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	64
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	65
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	73
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	73
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	73
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	74
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	103
สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีดำเนินการวิจัย.....	103
วิธีดำเนินการวิจัย.....	105
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	105
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	106
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	107
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า.....	108
การอภิปรายผล.....	116
ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษาค้นคว้า.....	119
ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป.....	122
บรรณานุกรม.....	123
ภาคผนวก.....	127
ภาคผนวก ก. แบบสอบถาม	
ภาคผนวก ข. รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพของเครื่องมือ	
ภาคผนวก ค. เอกสารแนบ	
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	140

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

องค์กรไม่ว่าจะเป็นขนาดเล็กหรือขนาดใหญ่ ต่างก็มีความจำเป็นที่จะต้องมีการจัดการ การบริหาร ที่ดีเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ของแต่ละองค์กร ธนาคารที่ให้บริการด้านบัตรเครดิตและสินเชื่อ ในปัจจุบันการแข่งขันมีความรุนแรงมากขึ้น โดยเฉพาะในเรื่องของการให้บริการ และปัจจัยสำคัญที่ส่งผลให้องค์กรสามารถประสบความสำเร็จได้คือพนักงาน และพนักงานรับโทรศัพท์เป็นหน่วยแรกที่ทำให้บริการด้านข้อมูล การแก้ปัญหาให้กับลูกค้าในเรื่องต่างๆ และรับเรื่องร้องเรียน อีกทั้งยังต้องมีการประสานงานภายในองค์กร นั่นที่ดังกล่าวทำให้พนักงานรับโทรศัพท์มีความกดดันและตึงเครียดค่อนข้างสูง แต่สิ่งสำคัญที่ทำให้พนักงานมีขวัญและกำลังใจที่จะทำงานภายใต้ความตึงเครียด และความกดดันได้ดีคือการรับรู้ภายในองค์กร ทั้งในเรื่องของบรรยากาศความไว้วางใจกับเพื่อนร่วมงานหรือหัวหน้างาน ความเพียงพอของทรัพยากรที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน และความรู้ความเข้าใจในเนื้อหาของงานอย่างแท้จริง ถ้าหากพนักงานรับรู้เรื่องดังกล่าวในทางที่ดี จะทำให้พนักงานมีความพึงพอใจที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ แต่ถ้ารับรู้ในทางลบจะทำให้พนักงานเกิดความตึงเครียดหรือมีความตั้งใจที่จะลาออกได้ ทำให้บริษัทต้องสูญเสียเวลาและค่าใช้จ่ายต่างๆ

ดังนั้นองค์กรจำเป็นต้องทราบการรับรู้ของพนักงานและจัดการบริหารเพื่อให้พนักงานเกิดการรับรู้ที่ดีในการทำงาน และใช้ความรู้ความสามารถทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ แรงจูงใจ ลดการทำงานที่เฉื่อยชา และให้พนักงานมีความจงรักภักดีต่อองค์กรให้มากที่สุด โดยเฉพาะงานที่มีความจำเป็นที่จะต้องใช้ทักษะความสามารถ ความตั้งใจและความเอาใจใส่ในงานมากๆ เช่น พนักงานรับโทรศัพท์เพราะจะต้องเจอกับภาวะต่างๆในที่ทำงาน เช่น ความไม่เข้าใจในงาน การขาดแคลน ทรัพยากร บรรยากาศด้านความไว้วางใจ การรับรู้การเมืองในองค์กร รวมถึงความตึงเครียดต่างๆ กับปัญหาของลูกค้าแต่ละรายซึ่งมีความต้องการที่แตกต่างกันไป โดยรวมแล้วลูกค้าต้องการแก้ปัญหาให้ได้ภายในเวลาที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ซึ่งถ้าขาดความรู้สึที่ดีในการทำงานอาจทำให้ขาดทักษะและมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า ซึ่งจะทำให้ภาพพจน์ขององค์กรเกิดความเสียหายได้

จากที่กล่าวมาข้างต้นจึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาถึงพฤติกรรมของ “ปัจจัยการรับรู้ การเมืองในองค์กร” กรณีศึกษา: พนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง เพราะพนักงานรับโทรศัพท์ (Call Center) ของบริษัทมีการลาออกและรับพนักงานใหม่อยู่เสมอ ทำให้เสียต้นทุนและเวลาในการฝึกอบรมเพิ่มขึ้น เนื่องจากตำแหน่งนี้ต้องเป็นคนที่มีความรู้ด้านการสื่อสารที่ดี เรียนรู้อยู่เสมอเกี่ยวกับองค์กร

เพื่อสามารถตอบคำถามของลูกค้าได้อย่างชัดเจน รวมถึงมีความกดดันในเรื่องต่างๆ สูงเช่น แก่ปัญหาเฉพาะหน้าให้กับลูกค้าภายในเวลาที่รวดเร็ว เป็นด่านแรกที่รับอารมณ์ของลูกค้าหากมีผิดพลาดหรือความไม่เข้าใจที่คลาดเคลื่อนระหว่างองค์กรกับลูกค้า และรับเรื่องร้องเรียน/ติเตียน ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาเรื่อง “ปัจจัยการรับรู้การเมืองในองค์กร” เพื่อจะได้นำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนางานด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร และนอกจากนี้ยังสามารถหาแนวทางในการป้องกันและแก้ไขปัญหาการลาออก โยกย้ายงาน เพื่อที่จะรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพให้คงอยู่กับองค์กรได้ยาวนาน อีกทั้งยังสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ทั้งนี้ก็เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาองค์กรและบริหารงานขององค์กรในอนาคตต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อการรับรู้การเมืองในองค์กรของพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความไม่เข้าใจในงานกับการรับรู้การเมืองในองค์กรของพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการขาดแคลนทรัพยากรกับการรับรู้การเมืองในองค์กรของพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศด้านความไว้วางใจกับการรับรู้การเมืองในองค์กรของพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง
5. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การเมืองในองค์กรกับความตึงเครียดในการทำงานของพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง
6. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การเมืองในองค์กรกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง
7. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การเมืองในองค์กรกับความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง

ความสำคัญของงานวิจัย

1. นำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยมาวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงและพัฒนางานด้านการบริหารงานบุคคลขององค์กร เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการบริหารงานในองค์กร
2. ผลจากการศึกษาค้นคว้าวิจัยทำให้องค์กรสามารถหาแนวทางป้องกันและแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นและเพื่อรักษาพนักงานที่มีคุณภาพให้อยู่กับองค์กรต่อไป
3. ผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้สามารถนำเสนอต่อผู้บริหารระดับสูงเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการวางแผนกลยุทธ์ ในด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อองค์กร
4. ผลการศึกษาค้นคว้าวิจัยอาจเป็นประโยชน์ต่อองค์กรอื่นๆ ที่สนใจจะทำการศึกษาในเรื่องที่มีลักษณะเช่นเดียวกันนี้

ขอบเขตการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง จำนวน 120 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 6 มิถุนายน 2551: ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่งจำนวนทั้งสิ้น 120 คน เนื่องจากทราบจำนวนประชากรจึงทำการกำหนดขนาดตัวอย่างจำนวน 102 คน โดยใช้วิธีการคำนวณจากสูตรของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane, 1979 : 1088)

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

เมื่อ	n	แทน	ขนาดกลุ่มตัวอย่าง
		N	แทน จำนวนประชากรทั้งหมด
		e	แทน ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดตัวอย่างโดยการต้องการให้เกิดความผิดพลาดจากความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 หรือ .05 กำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95%

กำหนดหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง (แทนค่าในสูตร)

$$n = \frac{120}{1 + 120 (0.05)^2}$$

$$= 93 \text{ คน}$$

จะได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 93 คน เพิ่มสำรองกรณีเก็บแบบสอบถามไม่ครบและแบบสอบถามไม่สมบูรณ์ 10% ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้จะใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 102 คน โดยเลือกใช้วิธีการเก็บข้อมูลโดยการสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Nonprobability sampling) โดยอาศัยความสะดวก (Convenience Sampling)

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ลักษณะประชากรศาสตร์

1. อายุ
2. ระดับการศึกษา
3. สถานภาพสมรส
4. อัตราเงินเดือน
5. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

2. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

1. ความไม่เข้าใจในงาน
2. การขาดแคลนทรัพยากร
3. บรรยากาศด้านความไว้วางใจ

3. ตัวแปรตาม (Dependent Variables)

1. การรับรู้การเมืองในองค์กร
2. ความตั้งใจลาออกจากงาน
3. ความพึงพอใจในงาน
4. ความตั้งใจครีดยในงาน

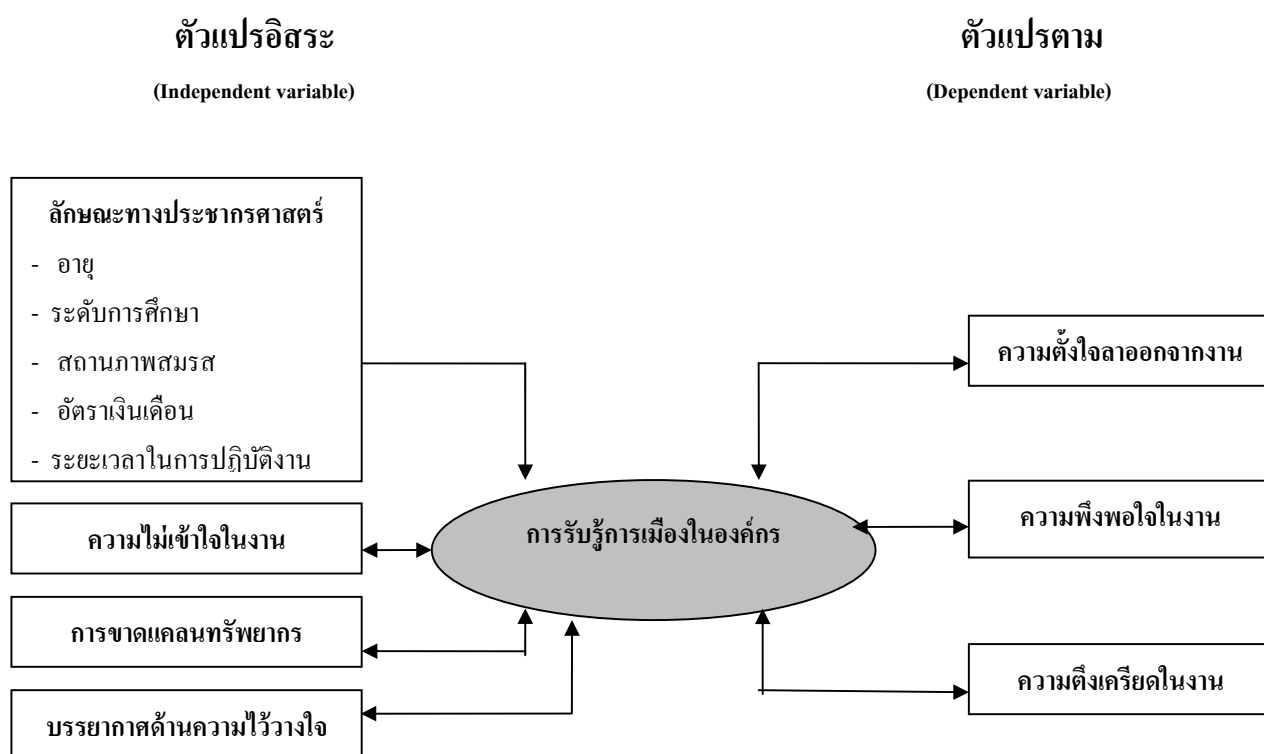
นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยในครั้งนี้ ดังนี้

1. พนักงาน หมายถึง พนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง
2. องค์กร หมายถึง ธนาคารแห่งหนึ่ง
3. ความไม่เข้าใจในงาน หมายถึง ความไม่ชัดเจนในงาน ความคลุมเครือในด้วบทงาน เป็นภาวะที่นำไปสู่ความขัดแย้ง ระหว่างหัวหน้าและผู้ร่วมงานได้ หรืออาจเกิดความเครียดเนื่องจากไม่สามารถทำงานได้ตามความคาดหวังของหัวหน้างาน
4. การขาดแคลนทรัพยากร หมายถึง การมีอยู่อย่างจำกัดและไม่เพียงพอของสิ่งที่จำเป็นสำหรับการทำงาน เช่น งบประมาณ อุปกรณ์และเครื่องมือต่างๆ บุคลากร เป็นต้น
5. บรรยากาศด้านความไว้วางใจ หมายถึง สภาพแวดล้อมรอบข้างที่รู้สึกถึงการได้รับรู้ถึงความเชื่อใจซึ่งกันและกัน
6. การรับรู้การเมืองในองค์กร หมายถึง การประมวลความรู้สึกลึกซึ้ง เกิดเป็นความเข้าใจหรือความรู้สึกภายในของพนักงานที่มีต่อองค์กร ถึงกระบวนการทำงานที่มีระบบ กฎ ระเบียบ แบบแผน ที่ถูกกำหนดขึ้นในสถานที่นั้นๆ
7. ความตั้งใจลาออกจากงาน หมายถึง พฤติกรรมแสดงความต้องการที่จะนำไปสู่การลาออกจากงานที่ทำอยู่ทั้งการลาออกเพื่อไปทำงานยังองค์กรอื่น โดยมาจากความรู้สึกด้านลบที่มีต่องานในขณะนั้น
8. ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความคิด ความรู้สึก ของพนักงานในทางบวกที่มีต่องานที่ปฏิบัติในองค์กร
9. ความตึงเครียดในงาน หมายถึง การตอบสนองต่อสิ่งที่มีกระตุ้นที่ปรากฏอยู่ในการทำงานซึ่งทำให้เกิดผลต่อเนื่องทางด้านลบต่อสภาพร่างกาย หรือสภาพจิตใจ

กรอบความคิด “ปัจจัยการรับรู้การเมืองในองค์กร” ของพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เลือกโมเดลสมมติฐานของการรับรู้การเมืองในองค์กร (Hypothesized model of perceptions of organizational politics) เป็นการกำหนดกรอบแนวคิดเรื่องความตั้งใจลาออกจากงาน ความพึงพอใจในการทำงาน และความตึงเครียดในงาน



*ที่มา: June M.L. Poon, (2003). *Situational antecedents and outcomes of organizational politics perceptions*. p.138 – 155.

สมมติฐานในการวิจัย

1. พนักงานที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อัตราเงินเดือนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน แตกต่างกันมีการรับรู้การเมืองในองค์กรแตกต่างกัน
2. ความไม่เข้าใจในงานมีความสัมพันธ์กับการรับรู้การเมืองในองค์กรของพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง
3. การขาดแคลนทรัพยากรมีความสัมพันธ์กับการรับรู้การเมืองในองค์กรของพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง
4. บรรยากาศด้านความไว้วางใจมีความสัมพันธ์กับการรับรู้การเมืองในองค์กรของพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง
5. การรับรู้การเมืองในองค์กรมีความสัมพันธ์กับความตึงเครียดในการทำงานของพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง
6. การรับรู้การเมืองในองค์กรมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง
7. การรับรู้การเมืองในองค์กรมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยผู้วิจัยได้ศึกษาทฤษฎีต่างๆ ที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเกี่ยวข้องในงาน
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในงาน
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการเมืองในองค์กร
5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร
6. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
7. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน
8. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด
9. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบรรยากาศขององค์กร
10. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการขาดแคลนทรัพยากร
11. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน
12. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความไว้วางใจภายในองค์กร
13. ประวัติองค์กร
14. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเกี่ยวข้องในงาน

ความเกี่ยวข้องในงาน (Job involvement) เป็นระดับซึ่งบุคคลรับรู้เกี่ยวกับงาน การพิจารณาถึงความสำคัญของงาน ตลอดจนการเห็นความสำคัญของงานที่มีต่อตนเอง ซึ่งจะทำให้รู้สึกว่าคุณค่าคุณภาพชีวิตการทำงานมีผลกระทบต่อระดับความเกี่ยวข้องในงาน งานวิจัยเรื่องการมีส่วนร่วมในงาน ถ้าพนักงานมีส่วนร่วมในการทำงานหรือมีส่วนเกี่ยวข้องกับงานของตนเองมาก เขาจะทุ่มเทเวลา กำลังกายและกำลังใจ มีความระมัดระวังเกี่ยวกับงานที่ทำสูง มีการขาดงานน้อยและลาออกน้อย

ทัศนคติของการมีส่วนร่วมในงาน (Job Involvement) หมายถึง อัตราของการรับรู้เกี่ยวกับความสามารถในการทำงานว่ามีความสำคัญและมีคุณค่า พนักงานที่มีระดับของการมีส่วนร่วมในงานสูงจะ

มีความระมัดระวังกับงานที่ทำสูง มีการขาดงานน้อย และการลาออกน้อย ระดับที่พนักงานแต่ละคนมีส่วนเกี่ยวข้องกับงานตนเองมากจะทุ่มเททั้งเวลา กำลังกายและกำลังใจ อีกทั้งมองว่างานนั้นเป็นสิ่งสำคัญเหนือสิ่งใดๆ ในการดำเนินชีวิต การมีโอกาสรับผิดชอบตำแหน่ง หน้าที่ใดๆ นั้นหมายถึงหน้าตาและภาพลักษณ์ของตนเอง จากงานวิจัยที่เกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในงานพบว่า การมีส่วนร่วมมีความสัมพันธ์ในทางลบกับการหยุดงานและการออกจากงาน ถ้าบุคคลมีความรู้ว่าเขามีส่วนร่วมในงาน และเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร (Organization Commitment) เขาจะมีความพอใจไม่ขาดงานและไม่ลาออกจากงาน งานวิจัยชี้ให้เห็นถึงความรู้สึกผูกพันกับองค์กรเป็นความรู้สึกที่ดีและเป็นเครื่องชี้ในเรื่องการออกจากงานได้ดีกว่า การคาดคะเนโดยใช้ความพอใจในงาน พนักงานอาจไม่พอใจในหน้าที่ที่เป็นเพียงความไม่พอใจชั่วคราวเท่านั้น ไม่ได้หมายความว่าไม่พอใจองค์กรทั้งหมดแต่เมื่อความไม่พอใจขยายวงกว้างออกไปสู่ความไม่พอใจต่อองค์กร บุคคลจะมีการคิดเรื่องการลาออก จากงานมากขึ้น

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ

โครงสร้างของความรู้ความเข้าใจ

ความรู้เป็นจำนวนมากและปรากฏว่าความรู้ความเข้าใจของเราได้รับการจัดการให้เป็นระเบียบให้ความหมายสิ่งต่างๆ อยู่เป็นหมวดหมู่เป็นเรื่อง ๆ ไป หรือเป็นรูปแบบต่างๆ ของข่าวสาร เมื่อผู้บริโภคนึงซื้อเสื้อผ้าชุดหนึ่ง โครงสร้างของความรู้ความเข้าใจของเขาจะเป็นวงกรอบที่ใช้อ้างอิงที่เหมาะสม หรือเป็นแม่พิมพ์ของการตัดสินใจ (A Suitable Frame of reference or decision matrix) ซึ่งจะช่วยให้เขาสามารถระบุ จัด และตัดสินใจได้

คุณสมบัติเกี่ยวกับโครงสร้างของความรู้ความเข้าใจที่เป็นหลักอยู่ 3 ประการ คือ

1. การทำให้เกิดความแตกต่าง (Differentiation) หมายถึง ความเด่นขององค์ประกอบต่างๆ หรือหน่วยต่าง ๆ ที่รวมอยู่ในชุดความเห็นต่างๆ ซึ่งบุคคลรักษาไว้ทำให้บุคคลเป็นผู้ที่ ‘รู้อะไรมากมายหรือไม่รู้อะไรเลย’
2. ความเกี่ยวพันกัน (Relatedness) หมายถึง ความเด่นขององค์ประกอบต่างๆ ของความสัมพันธ์ระหว่างโครงสร้างต่างๆ ของความรู้ความเข้าใจและยังหมายถึง อิทธิพลขององค์ประกอบอื่นๆ อีกด้วย
3. การรวมกัน (integration) หมายถึง ขอบเขตการดึงดูดเข้าหากันหรือเชื่อมเข้าด้วยกันระหว่างส่วนต่างๆ ของโครงสร้างของความรู้ความเข้าใจ เพื่อให้สามารถใช้สิ่งที่รวมกันเข้าไปได้แล้วนั้นเป็น

ประโยชน์ในการแสวงหา ประเมินค่า และดำเนินการวิธีเกี่ยวกับข่าวสารทั้งหมดตลอดจนถึงการตัดสินใจด้วย(อดุลย์ จาตุรงค์กุล. 2518 :93)

หน้าที่ของความรู้ความเข้าใจ

ในพฤติกรรมของบุคคลโครงสร้างและกระบวนการเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจมีหน้าที่เบื้องต้น อยู่ 2 ประการคือ

ประการแรก เป็นหน้าที่เกี่ยวกับกฎเกณฑ์ คือ ทำให้บุคคลพยายามให้ตนประสบผลสำเร็จในการตอบสนองความพอใจแก่ความต้องการต่างๆ ของเขา

ประการที่สอง เป็นหน้าที่เกี่ยวกับกฎเกณฑ์ คือกำหนดอย่างกว้าง ๆ ในรูปของการชี้แนะถึงขั้นตอนต่างๆ ที่เกิดขึ้นแก่เขาเป็นเพราะความรู้ความเข้าใจที่ก่อให้เกิดบุคคลมีการสนใจและนึกเห็นภาพพจน์ไปในทำนองใดทำนองหนึ่งโดยเฉพาะ (อดุลย์ จาตุรงค์กุล. 2518 : 94-95)

ความหมายของความรู้

คูัด(ชนินทร ชมจินดา. 2543 : 49 ; อ้างอิงจาก Good. 1973. Dictionary of Education.) ได้ให้คำจำกัดความของความรู้ไว้ว่า เป็นประมวลประสบการณ์ต่างๆ ที่บุคคลได้รับจากการศึกษาข้อเท็จจริงปรากฏการณ์และรายละเอียดต่างๆ โดยผ่านการรวบรวมและสะสมไว้เพื่อสำหรับนำไปใช้ประโยชน์ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง ความรู้ ก็คือ ความสามารถในการด้านสติปัญญาและทักษะต่างๆ ที่เกิดจากการเรียนรู้ตนเอง

คูัด(อรดิน ทางาม. 2541 : 15; อ้างอิงจาก Good. 1973) กล่าวว่า ความรู้คือ ข้อเท็จจริง กฎเกณฑ์และรายละเอียดต่างๆ ที่มนุษย์ได้รับและเก็บรวมสะสมไว้ ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างความรู้กับการปฏิบัตินั้นความรู้จะเป็นตัวเอื้อให้ประสบความสำเร็จ หรือบรรลุจุดมุ่งหมายด้านการปฏิบัติ ความรู้อันเกิดจากการเรียนรู้ การรับรู้จะมีส่วนทำให้เกิดการพัฒนาถึงขั้นปฏิบัติต่อไป เนื่องจากการมีความรู้ที่ถูกต้องเหมาะสมทำให้ทราบว่าจะต้องปฏิบัติอย่างไร และจะต้องปฏิบัติได้จริง ฉะนั้นความรู้และการปฏิบัติจึงมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดและต้องพึ่งพาอาศัยกัน การเสริมสร้างความรู้ก็จะเป็นการสร้างพฤติกรรมกรปฏิบัติงานของบุคคล ดังนั้นจึงต้องมีการเลือกผู้ที่จะมาปฏิบัติงานอย่างพิถีพิถันและอบรมเพื่อให้มีความรู้เกี่ยวกับงานที่ต้องปฏิบัติ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้

ร็อบบินส์ และ สตีเฟนส์ พี(Robbins; & Stephens P. 2003) คือกระบวนการที่บุคคลให้ความหมายกับสิ่งที่อยู่รอบตัวโดยการรวบรวมและตีความจากประสาทที่ได้รับเมื่อเรารับรู้สิ่งใดก็มักเชื่อว่าสิ่งนั้นเป็น

ความจริง บุคคล 2 คนได้เห็นสิ่งเดียวกันแต่อาจเกิดการรับรู้ต่างกัน ผู้จัดการคนหนึ่งอาจตีความว่าการที่ผู้ช่วยของเขาใช้เวลา 2-3 วัน ทำชิ้นหนึ่งว่าเชื่องช้า ไม่รับผิดชอบและไม่สนใจและในขณะที่ผู้จัดการอีกคนที่มิใช่ผู้ช่วยใช้เวลา 2-3 วัน ทำงานอย่างเดียวกันอาจตีความหมายว่าผู้ช่วยของเขาทำงานดี รอบคอบ ไม่ผลีผลาม เมื่อเรารับรู้และเชื่อในสิ่งนั้น เราก็จะมีพฤติกรรมไปตามการรับรู้

เสรี วงษ์มณฑา. (2542 : 79) ได้ให้ความหมายของการรับรู้(Perception) หมายถึง กระบวนการที่มนุษย์เลือกที่จะรับรู้ สรุปการรับรู้ตีความหมายการรับรู้สิ่งใดสิ่งหนึ่งที่สัมผัส เพื่อที่สร้างภาพในสมองให้เป็นภาพที่มีความหมายและมีความกลมกลืน

การรับรู้(Perception) ประกอบด้วย

1. ธรณีประตูแห่งการรับรู้หรือระดับต่ำที่บุคคลรับรู้ได้ (The Absolute threshold) หมายถึงระดับต่ำ ซึ่งแต่บุคคลสามารถสัมผัสกับความรู้สึกได้ จุดนี้บุคคลจะสามารถป้องกันความแตกต่างระหว่างการรับรู้บางสิ่งและไม่รับรู้อะไรเลย ซึ่งก็คือ ระดับต่ำสุดที่ได้รับจากสิ่งกระตุ้น
2. ความแตกต่างต่ำสุดที่บุคคลจะเห็นได้ (The differential Threshold) หมายถึงความแตกต่างน้อยที่สุดที่จะทำให้บุคคลสามารถรับรู้ความแตกต่างได้เรียกภาษาอังกฤษว่า J.N.D.(Just Noticeable Difference) ข้อนี้สามารถนำมาใช้กับธุรกิจได้โดยทำให้ลูกค้าเห็นความแตกต่างระหว่างสิ่งกระตุ้น 2 สิ่งได้อย่างชัดเจน
3. ระดับการรับรู้ (Threshold of awareness) แบ่งได้เป็น 3 ระดับ ดังนี้
 1. ระดับต่ำสุดที่บุคคลสามารถรับรู้ได้ (Lower Threshold) คือเป็นคนที่มีการรับรู้เรื่องต่างๆ ได้น้อยมาก
 2. ระดับสูงสุดที่บุคคลสามารถรับรู้ได้ (Upper Threshold) คือ เป็นคนที่มีการรับรู้เรื่องต่างๆ ได้สูงมาก
 3. ความแตกต่างต่ำสุดที่บุคคลสามารถรับรู้ได้ (Difference Threshold) คือเป็นคนที่รับรู้เรื่องต่างๆ แตกต่างจากผู้อื่น
4. การรับรู้โดยไม่รู้ตัว(Subliminal Perception) หมายถึงการรับรู้สิ่งใดสิ่งหนึ่งเข้าไปในสมองของเรา โดยที่เราไม่รู้ตัวว่าเรากำลังเรียนรู้สิ่งนั้นเช่น เราเห็นบางสิ่งบางอย่างแล้วเราก็คิดความเข้าใจทำให้เกิดการตีความในทันทีโดยที่เราไม่รู้ตัวว่ากำลังรู้สิ่งนั้นสิ่งนี้ เราเรียกว่าการรับรู้ในจิตใต้สำนึก (Conscious Awareness) (เสรี วงษ์มณฑา. 2542 : 2542 :81-83)

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้

โรบบินส์ และสตีเฟนส์ พี. (Robbins; & Stephens P. 2003) การที่คน 2 คนเห็นสิ่งเดียวกันแต่การเกิดการรับรู้ต่างกัน อาจเกิดจากปัจจัย 3 อย่าง คือตัวผู้รับรู้เอง (Perceiver) สิ่งที่จะเห็น (Target) และสถานการณ์ (Situation)

1. ผู้รับรู้ (Perceiver) แต่ละคนที่เห็นสิ่งเดียวกันแต่รับรู้ต่างกันอาจเป็นเพราะแต่ละคนมีความแตกต่างกันในด้านต่างๆ เช่น ทักษะ (Attitudes) บุคลิกภาพ (Personality) แรงจูงใจ (Motive) ความสนใจ (Interests) ประสิทธิภาพ (Expectations)
2. เป้าหมาย (Target) หรือสิ่งที่เห็นอาจทำให้การรับรู้ต่างกัน คนเสียงดัง คนสวย คนที่มีจุดเด่นต่างๆ จะถูกเห็นหรือสังเกตได้มากกว่าคนอื่นๆ ในกลุ่มเดียวกัน นอกจากนั้นเป้าหมายต่างๆ มักมิได้ถูกเห็นอย่างโดดเดี่ยว แต่จะมีสิ่งอื่นๆ หรือ Background อยู่ด้วย ซึ่งจะมามีอิทธิพลต่อการรับรู้ได้มาก นอกจากนั้นเมื่อเรามองดูสิ่งใดในทิศทางที่ต่างกัน หรือเมื่อเขาเอียงหรือก้มหรือเงยหน้าดูสิ่งนั้นในระดับที่ต่างกัน สิ่งที่เราเห็นจะต่างกันไปตาม
3. สถานการณ์ (Situation) หรือสิ่งแวดล้อมขณะที่เราเห็นเป้าหมายหากแตกต่างกันก็อาจทำให้การรับรู้แตกต่างกันด้วย เช่น เวลาที่เห็น (เช้า สาย บ่าย เย็น กลางคืน) สถานที่หรือทำเลที่ตั้งที่เห็น ระดับแสงไฟขณะเห็น ความร้อน สีและสิ่งแวดล้อมประกอบอื่นๆ

การรับรู้ หมายถึง การรู้สึกสัมผัสที่ได้รับการตีความให้เกิดความหมายแล้ว เช่นในขณะนี้ เราอยู่ในภาวะการรับรู้ (Conscious) คือ สัมผัสตัวอยู่ในทันใดนั้น เราได้ได้ยินเสียงดังปึงมาแต่ไกล (การรู้สึกสัมผัส-Sensation) แต่เราไม่มีความหมายคือไม่รู้ว่าเป็นเสียงอะไร เราจึงยังไม่เกิดการรับรู้ แต่ครู่ต่อมามีคนบอกว่าเป็นเสียงระเบิดของขงรถยนต์ เราจึงเกิดการรู้ความหมายของการรู้สึกสัมผัสนั้น ดังนั้นเรียกว่าเราเกิดการรับรู้

ถ้าเราวิเคราะห์กระบวนการเรียนรู้จะได้ดังนี้ คลื่นเสียงเดินทางเข้ากระตุ้นที่หู แล้วเกิดการเปลี่ยนคลื่นเสียงเป็นกระแสประสาท จากนั้นจึงเดินทางต่อไปจนถึงแดนการรับรู้ได้ยินคือ Auditory cortex ที่สมองบริเวณขมับ **กระบวนการทั้งหมดที่กล่าวมานี้เป็นเหตุการณ์ทางกาย** ทางวัตถุ หรือทางสสาร แต่ในทันใดนั้น การรู้สึกได้ยินเสียงก็เกิดขึ้น(การรู้สึกสัมผัส-sensation) กระแสประสาทจากนิวโรนกลุ่มนั้นจะกระตุ้นนิวโรนข้างเคียงต่อไปเรื่อยๆ จนอ่อนกำลัง เมื่อนิวโรนข้างเคียงได้รับการกระตุ้น (กาย) ความรู้สึก(จิต)ก็เกิดขึ้นด้วยควบคู่กัน แต่ความรู้สึกในคราวนี้เรียกว่า การระลึก(Recall หรือ

Retrieval) ผลจากการระลึกนี้จะโยงสัมพันธ์กับการรู้สึกสัมผัสที่เกิดขึ้นก่อนแล้วนั้น ทำให้เกิดการรู้ความหมายขึ้น เรียกว่า การรับรู้

การรับรู้เป็นเหตุการณ์ทางจิต เกิดจากกิจกรรมของกลุ่มนิวโรน มันจึงต้องเกิดขึ้นในสมอง เพราะนิวโรนเป็นเซลล์ประสาทที่รวมตัวกันเป็นก้อนสมอง ในเมื่อมันอยู่ในสมอง เราจึงดูด้วยตาไม่เห็น และแม้ว่าเราจะเปิดกะโหลกเข้าไปดูสมองได้ แต่เราก็จะไม่เห็น ความรู้สึกได้ขึ้นเลย นั่นเลย เพราะมันเป็นออสสาร ไม่มีทางที่เราจะมองเห็นการรู้สึกเจ็บ การรู้สึกรัก ฯลฯ วิ่งไปมาอยู่ในสมองได้เลย ดังนั้น เราต้อง เคาเอาเอง การเคาเอาเองนี้เรียกว่าไพอะระขึ้นว่า เราสันนิษฐาน และผลของการสันนิษฐาน เราเรียกว่าภาวะสันนิษฐาน หรือ Construct ที่ได้กล่าวให้ท่านผู้อ่านมาแล้วในเรื่อง Concept นั่นก็คือ การรู้สึกสัมผัสที่ดี การรับรู้ที่ดี เป็น Construct และด้วยเหตุที่มันเป็นผลของกิจกรรมของกลุ่มนิวโรน มันจึงต้องโยงสัมพันธ์กับกลุ่มนิวโรนนั้นๆ ถ้าสักวันหนึ่งเราสามารถมองเห็นกิจกรรมของกลุ่มนิวโรนนั้นๆ(วัตถุ)ที่เกิดควบคู่กับความรูสึกนั้นๆ(จิต) แล้ว ภาวะสันนิษฐานนั้นก็จะเป็นของจริง(Entity/Fact)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการเมืองในองค์กร

พฤติกรรมเชิงการเมืองในองค์กร (Political Behavior in Organization)

รองศาสตราจารย์สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์ กล่าวว่า พฤติกรรมเชิงการเมืองมีความสัมพันธ์กับการใช้อำนาจในองค์กรอย่างมากดังที่เพฟเฟอร์(Pfeffer, 1981) ได้ให้นิยามของการเมืองในองค์กรว่าหมายถึงกิจกรรมทั้งหลายที่สมาชิกแสดงออกในการแสวงหาการสนับสนุน การใช้อำนาจ และการได้มาซึ่งทรัพยากร เพื่อให้ตนหรือกลุ่มได้รับตามที่ต้องการ ภายใต้สถานการณ์ที่มีความขัดแย้งและมีความไม่แน่นอนสูง ดังนั้นพฤติกรรมดังกล่าวที่บุคคลแสดงออกจึงเป็นพฤติกรรมเชิงการเมือง (Political behavior) ซึ่งต้องใช้อำนาจหรือความพยายามเพื่อการบรรลุเป้าหมายที่เป็นประโยชน์แก่ฝ่ายตน

กล่าวโดยสรุป พฤติกรรมเชิงการเมืองจึงมีลักษณะใน 3 ประเด็นต่อไปนี้

1. เป็นพฤติกรรมที่อยู่นอกเหนืออำนาจตามกฎหมายหรือระบบอำนาจที่ยอมรับกันตามปกติขององค์กร
2. เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกเพื่อประโยชน์ส่วนตนหรือหน่วยงานตน โดยไม่คำนึงถึงความชอบธรรมที่คนอื่นหรือหน่วยงานอื่นพึงได้รับ
3. เป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นด้วยความตั้งใจและจงใจใช้เพื่อแสวงหาอำนาจหรือการรักษาอำนาจของตน

พฤติกรรมเชิงการเมืองกับความผิดทำนองครองธรรม (The Pervasiveness of Political Behaviors)

เมอร์เรย์ และแกนด์ (Murray; & Gandz) ได้ทำการศึกษาวิจัยผู้บริหารจำนวน 428 คน เกี่ยวกับการรับรู้ที่มีต่อพฤติกรรมเชิงการเมืองในองค์กร พบว่า ผู้บริหารหนึ่งในสามที่เชื่อว่า พฤติกรรมเชิงการเมืองมีผลต่อการตัดสินใจเรื่องเงินเดือน ส่วนอีก 28 เปอร์เซ็นต์ เชื่อว่า มีผลต่อการตัดสินใจในการจ้างงาน และมีผู้บริหารมากถึง 75 เปอร์เซ็นต์ เชื่อว่ามีพฤติกรรมเชิงการเมืองอยู่ในกลุ่มผู้บริหารระดับสูงมากกว่าในระดับล่าง ผู้บริหารกว่า 50 เปอร์เซ็นต์ ที่เห็นว่า พฤติกรรมเชิงการเมืองเป็นเรื่องที่ไม่ยุติธรรม ขาดหลักการของความมีเหตุมีผล และเป็นสิ่งบั่นทอนทำลายขององค์กร แต่ก็ยอมรับว่าผู้บริหารที่จะประสบความสำเร็จได้นั้น จะต้องมีความเป็นนักการเมืองที่ดีต้องมีพฤติกรรมเชิงการเมือง จึงจะสามารถก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานได้ งานวิจัยชิ้นนี้ยังพบว่า ส่วนใหญ่ของผู้บริหารเห็นว่า พฤติกรรมเชิงการเมืองเป็นสิ่งที่ไม่พึงปรารถนา แต่ก็เป็นเรื่องที่มีอาจหลีกเลี่ยงได้ตลอดชีวิตการทำงานอยู่ในองค์กร (Yukl, 1998)

ในความรู้สึกรู้สึกของคนทั่วไปส่วนหนึ่งมองภาพของการเมืองในแง่ลบ กล่าวคือ เป็นเรื่องการใช้เล่ห์เหลี่ยมกลโกงที่สกปรกเอาชนะกัน ใช้วิธีลอบทำลายกันลับหลังอย่างน่ารังเกียจและก็ยอมรับว่าพฤติกรรมเชิงการเมืองเป็นสิ่งไม่ถูกต้องตามทำนองครองธรรมที่ส่งผลกระทบต่อทุกคนในองค์กรอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ดังนั้นแทนที่ผู้นำจะปฏิเสธหรือพยายามที่จะขจัดพฤติกรรมเชิงการเมืองให้หมดไป จึงควรที่จะศึกษาหาวิธีที่ได้ผลในการใช้พฤติกรรมเชิงการเมืองที่เกิดขึ้นในหน่วยงานของตนให้เป็นไปในแนวทางที่สร้างสรรค์แทน

สาเหตุของการเกิดพฤติกรรมเชิงการเมือง

ไมล์ (Miles, 1980) กล่าวว่า พฤติกรรมเชิงการเมืองในองค์กรมาจากสาเหตุ 5 ประการ ได้แก่ ความไม่ชัดเจนของเป้าหมาย การมีทรัพยากรที่จำกัด ผลกระทบจากเทคโนโลยีและสภาพแวดล้อมการตัดสินใจที่ขาดหลักเกณฑ์แน่นอน และการเปลี่ยนแปลงขององค์กร (สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์, 2544)

ส่วนดิบบรอง (DuBrin, 1998) เห็นว่า ความต้องการมีอำนาจของแต่ละคนมาจากเหตุผลที่แตกต่างกัน ซึ่งนำไปสู่การพฤติกรรมเชิงการเมืองขึ้นในองค์กรสรุปได้ 6 สาเหตุ ดังนี้

1. การมีโครงสร้างแบบปิรามิดขององค์กร (Pyramid-shaped organization)

ทำให้เกิดสายงานที่มีอำนาจในการบังคับบัญชา ลดหลั่นลงไปตามลำดับชั้น โดยผู้มีอำนาจมากที่สุดจะอยู่ที่ยอดของปิรามิด ในขณะที่ผู้อยู่ฐานล่างสุดจะมีอำนาจน้อยสุด โครงสร้างแบบ ปิรามิดขององค์กรจึงเป็นโครงสร้างที่ทำให้เกิดพฤติกรรมเชิงการเมืองสูง เนื่องจากทุกคนที่อยู่ระดับล่างต่างมุ่งหวังที่จะไต่เต้าสู่

ตำแหน่งที่สูงขึ้น ซึ่งหมายถึงการมีอำนาจที่มากขึ้นในการตัดสินใจต่าง ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อคนอื่น กว้างขวางขึ้น และสามารถตอบสนองความต้องการตนเองได้มากขึ้น การก้าวสู่ตำแหน่งที่มีอำนาจสูงขึ้นอย่างรวดเร็ว ทำให้คนเหล่านี้หันมาใช้พฤติกรรมเชิงการเมืองมากขึ้น

นอกจากนี้โครงสร้างแบบปิรามิดยังทำให้เกิดการขัดแย้งทรัพยากรต่าง ๆ ที่มีอยู่จำกัดจึงเกิดการ ใช้พฤติกรรมเชิงการเมืองเพื่อให้คนที่มีความอำนาจหน้าที่ในการจัดสรรทรัพยากรดังกล่าวหันมาให้การ สนับสนุนตน อย่างไรก็ตามแม้แนวโน้มปัจจุบันจะเน้นการจัดโครงสร้างองค์การแบบแบนราบหรือแบบ ทีมงาน ตลอดจนมีการกระจายอำนาจความรับผิดชอบในการตัดสินใจลงสู่ระดับล่างมากขึ้น แต่คนส่วนมาก ยังคงพึงพอใจในการแสวงหาอำนาจที่ติดมากับตำแหน่งทางการอยู่เช่นเดิม การใช้พฤติกรรมเชิงการเมืองใน กรณีนี้จึงยังไม่หมดไป

2. การใช้เกณฑ์มาตรฐานแบบอัตนัยในการประเมินผลงาน (Subjective standard performance)

การใช้วิธีการแบบอัตนัยมีโอกาสให้เกิดการใช้ความรู้สึกและอคติส่วนตัวของผู้ประเมิน ผู้ประเมินเข้าไป เกี่ยวข้องได้ง่าย ทำให้สูญเสียความยุติธรรมได้เพราะขาดระบบที่แน่นอนชัดเจน จึงกลายเป็นจุดอ่อนทำให้ คนที่ต้องการได้รับความดีความชอบพิเศษ หรือต้องการให้ผลประเมินออกมาดีเพื่อจะได้เลื่อนยศตำแหน่งที่ สูงขึ้น หันมาใช้พฤติกรรมเชิงการเมืองด้วยการเอาใจหรือประจบสอพลอคนประเมินเพื่อให้ตนได้ตามที่ ต้องการ

3. สภาพแวดล้อมที่ขาดความแน่นอนและมีความผันผวนสูง (Environmental uncertainty and turbulence)

คนที่ทำงานอยู่ในองค์กรที่กำลังอยู่ในภาวะขาดความมั่นคง และมีการเปลี่ยนแปลงสูง จะพลอย รู้สึกขาดความมั่นใจต่องานและองค์กรไปด้วย และเพื่อความอยู่รอด ถ้าหากเกิดความจำเป็น ต้องลดขนาด ขององค์กรให้เล็กลง (Downsizing) คนเหล่านี้จึงหันมาใช้พฤติกรรมเชิงการเมือง เช่น การเอาใจเพื่อให้ได้ ใกล้ชิดและเกิดเป็นคนพิเศษหรือเป็น “คนวงใน” ของนาย โดยหวังว่าหากมีการปรับลดพนักงานตนจะมี ความปลอดภัยได้รับการคุ้มครองพิเศษจากอำนาจตัดสินใจของนาย

4. การรู้สึกขาดความมั่นคงด้านอารมณ์ (Emotional insecurity)

คนประเภทที่ไร้ความรู้ความสามารถในงานหรือตำแหน่งที่ทำมักจะขาดความมั่นใจตนเอง จึงแสดง พฤติกรรมเชิงการเมืองออกมาด้วยการคอยประจบเอาใจนาย เพื่อให้นายเกิดความรักความเมตตาแก่ตน ช่วย ให้ตนรู้สึกว่ามี ความมั่นคงปลอดภัยขึ้น เพราะมีนายคอยปกป้องคุ้มครองลักษณะเช่นนี้เป็นลักษณะของคน ที่ขาดความมั่นคงด้านอารมณ์

5. ความต้องการมีอำนาจบังคับคนอื่นในแง่ไม่ดี (Machiavellian tendencies)

คนประเภทนี้จะใช้พฤติกรรมเชิงการเมืองเพื่อแสดงว่ามีอำนาจเหนือหรือเพื่อบีบบังคับให้คนอื่นทำในสิ่งที่ เป็นความต้องการหรือให้ประโยชน์แก่ตนโดยไม่คำนึงว่าสิ่งนั้นถูกต้องหรือไม่

6. ความขัดแย้งในเรื่องสำคัญ (Disagreement over major issues)

การมุ่งให้ความสนใจหรือความต้องการของตนขณะคู่กรณีที่ขัดแย้งกันในประเด็นดังกล่าว ทำให้เกิดการใช้พฤติกรรมต่าง ๆ เช่นการเมืองขึ้น เพื่อโน้มน้าวใจให้ผู้มีอำนาจตัดสินใจหันมา สนับสนุนตนให้บรรลุผลตามที่ต้องการ

ยุทธศาสตร์และกลยุทธ์เชิงการเมือง (Political tactics and strategy)

เพื่อบริหารพฤติกรรมเชิงการเมืองที่เกิดขึ้นในองค์กรให้เป็นผลดี รวมทั้งบางสถานการณ์ที่จำเป็นต้องสร้างหรือกำหนดพฤติกรรมเชิงการเมืองขึ้นมาใช้ในการบริหารท่ามกลางภาวะการณ์เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาขององค์กร ผู้นำจึงต้องเรียนรู้และเข้าใจถึงกลยุทธ์เชิงการเมืองไม่ว่าจะเกี่ยวกับพฤติกรรมที่มีจริยธรรม (Ethical behaviors) หรือพฤติกรรมที่ไร้จริยธรรม (Unethical behaviors) ก็ตามดังจะกล่าวในรายละเอียดดังนี้

กลยุทธ์เชิงการเมืองแบบมีจริยธรรม (Ethical political tactics)

เป็นกลยุทธ์ที่ผู้บริหารใช้เพื่อการได้มาซึ่งอำนาจและการรักษาไว้ซึ่งอำนาจโดยไม่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อผู้อื่น เป็นกลยุทธ์เพื่อช่วยให้ผู้นำสามารถปรับตัวได้กับภาวะการณ์ปฏิบัติงานซึ่งมิได้ขึ้นกับความมีเหตุมีผลอย่างที่เราคาดหมาย จึงเป็นกลยุทธ์เชิงการเมืองที่ช่วยลดช่องว่างระหว่างสิ่งที่ควรจะเป็นตามหลักการกับพฤติกรรมอันหลากหลายที่มาจากความต้องการของแต่ละคน กลยุทธ์เชิงการเมืองแบบมีจริยธรรมสามารถแบ่งออกตามวัตถุประสงค์ของการนำไปใช้ได้ 3 แบบ ได้แก่ 1) กลยุทธ์เพื่อแสวงหาอำนาจ 2) กลยุทธ์เพื่อสร้างความสัมพันธ์ และ 3) กลยุทธ์เพื่อหลีกเลี่ยงความผิดพลาดเชิงการเมือง

1. กลยุทธ์เพื่อแสวงหาอำนาจโดยตรง (Tactics aimed directly at gaining power) ซึ่งประกอบด้วยเทคนิคในเรื่องนี้อยู่ 6 ประการ ดังนี้

1.1 การติดต่อผูกมิตรกับผู้ที่มีอำนาจ (Develop power contact) โดยการออกงานสังคมเพื่อพบปะสร้างความสนิทสนมคุ้นเคยกับผู้ที่มีอำนาจ การให้ความช่วยเหลือต่องานหรือกิจกรรมของคนเหล่านั้น การหาโอกาสเชิญบุคคลดังกล่าวมาร่วมกิจกรรมในโอกาสสำคัญขององค์กร

1.2 การควบคุมข้อมูลข่าวสารที่สำคัญ (Control vital information) เพราะข่าวสารทำให้ผู้นั้นมีอำนาจ (Information is power) จึงไม่น่าแปลกใจที่ผู้ดำรงตำแหน่งสำคัญทางราชการที่ควบคุมข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ทางธุรกิจ หลังจากผู้นั้นเกษียณอายุ หรือลาออกจากราชการ จึงเป็นที่ต้องการของภาคธุรกิจเอกชนสูง จนภาคราชการต้องมีกฎหมายบุคคลเหล่านี้ไปทำงานที่เกี่ยวข้องกับภาคเอกชนเป็นระยะ

หนึ่งหลังก่อการราชการ เนื่องจากอาจส่งผลเสียหายแก่ทาง ราชการ และไม่เป็นธรรมต่อบริษัทคู่แข่งรายอื่น

1.3 ต้องไวต่อการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร (Keep informed) อยู่เสมอ การรู้เท่าทันกับเหตุการณ์ช่วยให้สามารถปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ใหม่ได้อย่างทันทั่วทั้งที่เมื่อปรากฏว่าฝ่ายตนเองอาจตกอยู่ในฐานะที่เสียเปรียบจึงเป็นการลดความเสียหายที่เกิดขึ้นหรือเป็นการเปลี่ยนวิกฤติให้กลายเป็นโอกาส

1.4 การควบคุมกลไกและเครือข่ายการสื่อสาร (Control lines of communication) ดังจะเห็นในอดีตที่มีเหตุการณ์ต่อสู้ปฏิวัติรัฐประหาร จะมีการเข้าควบคุมกลไกเครื่องมือและเครือข่ายการสื่อสาร เช่น วิทยุ โทรทัศน์ และหนังสือพิมพ์อย่างทันที เพราะเป็นแหล่งเผยแพร่ข่าวสารอันทรงพลังต่อการแผ่ชนะในการดำเนินงานขององค์กรก็มีลักษณะที่ไม่แตกต่างกัน

1.5 การดึงผู้เชี่ยวชาญภายนอกเข้ามา (bringing in) โดยเฉพาะผู้เชี่ยวชาญที่มีประวัติ เป็นที่ยอมรับของคนในองค์กรว่าจะสามารถช่วยคลี่คลายปัญหาที่เกิดขึ้นในองค์กรได้ ทั้งยังช่วยเสริมบารมีให้กับผู้บริหารเพราะทำให้งานประสบความสำเร็จและทุกฝ่ายรู้สึกพึงพอใจ แต่มีข้อพึงระวังในการนำผู้เชี่ยวชาญภายนอกต้องใช้วิธีที่แบบยลต้องเป็นที่ยอมรับของฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องและต้องมั่นใจในความเป็นกลางจริง

1.6 การใช้วิธีปรากฏตัวขึ้นอย่างทันควัน (Making a quick showing) โดยเฉพาะเมื่อเกิดเหตุการณ์สำคัญเฉพาะหน้าขึ้น เช่น ผู้บริหารระดับสูงออกปรากฏตัวทันทีที่เกิดอุบัติเหตุร้ายแรงการจับยาเสพติดรายใหญ่ เป็นต้น ซึ่งเป็นวิธีประชาสัมพันธ์ตนเองที่ดี ทำให้สาธารณชนเห็นว่าเป็นคนเอาใจใส่งานและมีความสามารถสูง

2. กลยุทธ์เพื่อสร้างความสัมพันธ์ (Tactics aimed at building relations)

เป็นกลยุทธ์เพื่อสร้างสัมพันธ์ภาพเชิงบวกกับบุคคลที่ต้องการ ตลอดจนเครือข่ายสมาชิกและผู้เกี่ยวข้องเพื่อหวังผลด้านความช่วยเหลือทั้งในปัจจุบันและต่อไปในอนาคต ซึ่งใช้กลยุทธ์การเมืองต่อไปนี้

2.1 การแสดงความจงรักภักดี (Display loyalty) เพราะพนักงานที่จงรักภักดีย่อมมีคุณค่าและสร้างความเจริญก้าวหน้าให้แก่องค์กรได้มาก แต่มีข้อระวังต้องไม่ให้จงรักภักดีจนเกินเลยเพราะจะทำให้เกิดหลงตัว สำคัญผิดว่า องค์กรของตนทำผิดไม่ได้ ซึ่งเป็นเรื่องเสียหายต่อองค์กรที่ยังต้องการคำวิพากษ์วิจารณ์เพื่อนำมาปรับปรุงพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น

2.2 นำเสนอสิ่งที่น่าประทับใจ (Manage your impression) เช่น ใช้กิจกรรมหรือพฤติกรรมที่จะส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่ตน รวมถึงการปรับปรุงบุคลิกภาพและการแต่งกายที่เหมาะสม วิธีการพูดจาที่

ไพอระนำเชื่อถือและการนำเสนอความคิดที่เฉียบแหลมน่าสนใจ การพูดถึงความสำเร็จหรือจุดยืนที่ดีขององค์กรต่อส่วนรวม เช่น การประกอบธุรกิจบนพื้นฐานของการมี จริยธรรมซื่อสัตย์ต่อลูกค้า เป็นต้น

2.3 หาช่องทางให้ลูกค้าที่พึงพอใจผลงานของท่านมีโอกาสได้พบกับนาย (Ask satisfied customers to contact your boss) ข้อมูลที่นายได้รับโดยตรงจากลูกค้าจะมีน้ำหนักมากที่ส่งผลมาถึงตัวท่านมากกว่าการรับฟังจากเพื่อนร่วมงานหรือจากลูกน้องของท่าน ด้วยเหตุที่คนทั้งสองกลุ่มหลังก็อาจกำลังเล่นเกมสการเมืองอยู่กับท่านได้เช่นกัน

2.4 ใช้ความสุภาพอ่อนน้อม ความน่าคบหาและคุณลักษณะเชิงบวกที่ท่านมี (be courteous, pleasant and positive) โดยมีความเห็นของผู้เชี่ยวชาญด้านบุคลิกว่า คุณสมบัติดังกล่าวคือเกณฑ์ข้อแรกในการพิจารณาจ้างคนเข้าทำงาน และเช่นเดียวกันก็จะถือเป็นเกณฑ์ข้อสุดท้ายที่จะเลิกจ้างพนักงาน (เมื่อพนักงานมีเกณฑ์ข้ออื่นครบถ้วน)

2.5 ใช้วิธีการขอคำแนะนำ (Ask advice) ถ้าหัวหน้าขอคำแนะนำจากลูกน้อง ลูกน้องก็จะเกิดความภูมิใจและรู้สึกว่าคุณค่า การขอคำแนะนำจากคนนอกวงการ อาจได้มุมมองใหม่ที่มีประโยชน์ การขอคำแนะนำเป็นการบ่งบอกถึงความไว้วางใจต่อการตัดสินใจและเป็นการให้เกียรติผู้อื่น

2.6 ใช้วิธีการส่งบัตรถึงบุคคลต่าง ๆ ในวาระสำคัญ เช่น บัตรขอบคุณที่ให้คำแนะนำ หรือใช้บริการ ซึ่งเป็นกลยุทธ์เชิงการเมืองที่สำคัญถึงกับผู้บริหารบางคนยอมเขียนขอบคุณด้วยลายมือตนเองถึงพนักงานหรือลูกค้า เพื่อสร้างสายสัมพันธ์และความประทับใจขึ้น

3. กลยุทธ์เพื่อหลีกเลี่ยงการผิดพลาดง่าย ๆ เชิงการเมือง (Avoiding political blunders)

เป็นกลยุทธ์ที่ใช้ในการคงอำนาจหรือบารมีไว้ ด้วยการระมัดระวังการผิดพลาดในเรื่องง่าย ๆ แต่มีผลเชิงการเมืองสูง ซึ่งได้แก่

3.1 เว้นการวิจารณ์นายต่อหน้าสาธารณชน (Criticizing the boss in a public forum) คนโบราณมักสอนให้รู้จักชมคนต่อสาธารณชนแต่วิพากษ์วิจารณ์กันเมื่ออยู่ส่วนตัว (Praise in public and criticize in private)

3.2 อย่าปฏิบัติกรข้ามหัวนาย (Bypassing the boss) เพราะทำให้นายรู้สึกว่าลูกน้องกระด้างกระเดื่องไม่ให้เกียรติและความนับถือ และที่สำคัญทำให้นายอาจเสียหน้า ลูกคนภายนอกมองว่านายไม่มีความสามารถ และที่รุนแรงอาจกระทบต่อตำแหน่งของนายได้ แต่โดยรวมเกิดภาพลบต่อผู้กระทำด้วย

3.3 หลีกเลี่ยงการปฏิเสธต่อข้อเสนอของฝ่ายบริหารระดับสูง (Declining an offer from top management) การปฏิเสธผู้บริหารของตงถือเป็นการผิดพลาดทางการเมืองที่สำคัญเพราะจะไม่ได้รับไว้วางใจจากหัวหน้าอีกต่อไป ส่งผลกระทบต่ออาชีพและความก้าวหน้าในหน้าที่การงานตามมา

3.4 ย่ำเผาะสะพานของตนเอง (Burning your bridge) ได้แก่ การดำเนินคดียื่นนายคนเก่าที่หมดอำนาจหรือพ้นจากองค์การไปแล้ว ซึ่งความจริงยังอาจเป็นสะพานช่วยเชื่อมโยงกับนายคนใหม่ให้เกิดประโยชน์แก่ตน นอกจากนี้พฤติกรรมเช่นนี้อาจถูกมองในแง่ลบจากนายคนใหม่ว่าเป็นคนที่ไม่จริงใจต่อไปในอนาคต ก็จะปฏิบัติกับนายคนอื่นด้วยวิธีเดิม จึงดูเป็นคนไม่น่าคบหรือไว้วางใจ

กลยุทธ์ทางการเมืองแบบไร้จริยธรรม (Unethical political tactics)

เป็นการกระทำหรือพฤติกรรมให้ได้มาซึ่งอำนาจหรือใช้อำนาจไปในทางที่ไม่สุจริตเพื่อให้ได้ประโยชน์ส่วนตน จึงเป็นกลยุทธ์เชิงการเมืองที่เป็นแง่ลบ ได้แก่ ตัวอย่างต่อไปนี้

1. ใช้วิธีการแอบแทงข้างหลัง (Back stabbing)

โดยแสดงออกนอกหน้าในสาธารณชน ให้เห็นว่า ตนมีความปรารถนาดี มีความซื่อสัตย์และอยู่ในฐานะหัวอกเดียวกันกับหัวหน้า จนเกิดตายใจและเชื่อใจสนิท มอบความไว้วางใจด้านต่าง ๆ ให้ทำพร้อมกับมอบหมายอำนาจให้ จากนั้นก็แอบใช้การบ่อนทำลายอยู่เบื้องหลังโดยหัวหน้าไม่ทันระวัง เช่น แอบปล่อยข่าวลือ ใช้ใบปลิว บัตรสนเท่ห์ ใช้มือที่สาม ยุแหย่ เป็นต้น เพื่อทำลายความน่าเชื่อถือและการยอมรับต่ออำนาจของนายให้เสื่อมถอยลง จนต้องหลุดจากตำแหน่งแล้วตนมีโอกาสดำเนินการแทนภายหลัง

2. ใช้วิธีกดดันข่มขู่ให้อยู่ในภาวะจำยอม (Undue pressure)

เช่น ถ้าคุณยอมอยู่ในโอวาท เป็นพวกฉัน คุณก็จะได้รับผลตอบแทนและการยอมรับแบบคนวงในที่มีอภิสิทธิ์เหนือคนอื่น แต่ถ้าปฏิเสธนอกจากไม่ได้อะไรแล้ว ยังอาจถูกกลั่นแกล้งด้วยวิธีต่าง ๆ เสมือนเป็นปฏิปักษ์หรือเป็นคนวงนอก

3. ใช้วิธียกขึ้นให้สูงก่อนปล่อยให้ตกลงมา (Setting a person up for failure)

เป็นเกมส์ การเมืองที่ใช้ทำลายคู่แข่งด้วยการสนับสนุนให้ต้องรับงานหรือหน้าที่ตำแหน่งที่ยากต่อการสำเร็จหรือที่ผู้นั้นไม่ถนัดไม่มีความสามารถ เพื่อให้พบกับความล้มเหลวเสมือนการตกลงมาจากที่สูงจนสุดท้ายคู่แข่งต้องหลุดจากตำแหน่งและวงจรอำนาจ

4. กลยุทธ์แบ่งแยกแล้วปกครอง (Divided and ruled)

เป็นวิธียุให้คนแตกแยกออกเป็นกลุ่มที่ไม่ไว้วางใจและระแวงต่อกัน คอยจ้องทะเลาะทำลายกันเอง จนไม่มีเวลาสนใจต่อความบกพร่องของหัวหน้า ทำให้หัวหน้าสามารถอยู่ในตำแหน่งได้อย่างมั่นคง เป็นกลยุทธ์ที่ไร้คุณธรรมซึ่งทำลายองค์การเพื่อการอยู่รอดของตน

กล่าวโดยสรุป การมีพฤติกรรมเชิงการเมืองในองค์กร โดยเฉพาะเป็นการเมืองที่ไร้จริยธรรมที่มากเกินไปแล้ว นับว่าเป็นเรื่องที่สร้างความเสียหายให้แก่องค์กรอย่างยิ่งเป็นสิ่งที่ไม่พึงปรารถนาแต่ไม่สามารถ

ขจัดให้หมดไปจากองค์กรได้ จึงเป็นหน้าที่ของผู้บริหารที่จะต้องมี ยุทธศาสตร์ในการควบคุมการเมืองในองค์กร จะต้องตระหนักถึงสาเหตุและต้องเข้าใจเทคนิควิธีการแก้ไขเมื่อเกิดขึ้นและที่สำคัญกว่าก็คือ การป้องกันมิให้พฤติกรรมเหล่านั้นเกิดขึ้นในองค์กร ผู้นำจะต้องบริหารงานด้วยระบบคุณธรรม ใช้หลักความเป็นธรรมที่เสมอภาคกับทุกคน ยึดหลักของความโปร่งใสในการทำงาน สร้างระบบการสื่อสารแบบเปิดเผย หลีกเลี่ยงการสร้างระบบคนวงในคนวงนอกในองค์กร ผู้นำต้องแสดงให้เห็นชัดเจนเป็นนโยบายที่จะไม่ยอมรับการใช้พฤติกรรม การเมืองต่อกัน และสำคัญเหนืออื่นใดก็คือ ผู้นำต้องแสดงพฤติกรรมที่ดีให้เป็นแบบอย่างแก่คนอื่นในองค์กร

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กร (Organizational commitment) หมายถึง ระดับความจงรักภักดีของพนักงานที่มีต่อนายจ้างของเขา Allen และ Meyer เสนอความผูกพันต่อองค์กรประกอบด้วย 3 ส่วนดังนี้

1. ส่วนของความรู้สึก (Affective Component) เป็นความรู้สึกผูกพันของพนักงานต่อองค์กรโดยวัดจากความรู้สึกชอบไม่ชอบ พอใจไม่พอใจต่อองค์กร ซึ่งสะท้อนถึงความจงรักภักดีของพนักงาน
2. ส่วนของความต่อเนื่อง (Continuance component) เป็นความเกี่ยวข้องทางด้านต้นทุนในกรณีที่พนักงานออกจากงาน เช่น เงินสะสม
3. ส่วนของบรรทัดฐาน (Normative component) เป็นความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อองค์กรด้านการตอบแทนบุญคุณ

ความผูกพันเป็นผลมาจากความสัมพันธ์ของพนักงานกับองค์กร ถ้าพนักงานมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรเขาจะเป็นสมาชิกในองค์กรนั้นต่อไป อย่างไรก็ตามพบว่าพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กร มีจำนวนมากกว่าพนักงานที่ไม่มีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร

โมเดลของความผูกพันในงาน (Model of work commitment) Morrow ได้พัฒนาโมเดลของความผูกพันในงาน ซึ่งประกอบด้วย 1) หลักจริยธรรมในงาน (Work ethic) 2) ความผูกพันต่ออาชีพ (Occupational commitment) 3) ความผูกพันต่อองค์กรอย่างต่อเนื่อง (Continuance organizational commitment) 4) ความผูกพันด้านความรู้สึกที่มีต่อองค์กร (Affection organizational commitment) 5) ความเกี่ยวข้องในงาน (Job involvement)

บุคคลในบางอาชีพจะมีความผูกพันในงานสูง อาจมีความผูกพันต่อองค์กรต่ำ เช่น ผู้ประกอบอาชีพพยาบาลจะมีความพร้อมที่จะเปลี่ยนนายจ้าง แต่ยังอยู่ในขอบเขตของอาชีพพยาบาล ในทางตรงกันข้ามหากบุคคลมีความผูกพันต่อองค์กรสูง แต่มีความผูกพันในงานต่ำ บุคคลนั้นจะยอมรับได้กับการเปลี่ยนหน้าที่หรือ

เปลี่ยนงานโดยยังอยู่ในที่ทำงานเดิม ส่วนพนักงานในระดับบริหาร มีอาชีพจะมีระดับความเกี่ยวข้องในงานความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง เมเยอร์และอัลเลน(Meyer and Allen, 1997) สรุปว่า พนักงานจะมีระดับความรู้สึกผูกพันในงาน ความผูกพันต่อองค์กร ความผูกพันต่ออาชีพที่แตกต่างกัน (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; สมชาย หิรัญกิติ; และ สิริอร จำปาทอง, 2548 : 32-33) ระดับของความต้องการที่จะมีส่วนร่วมในการทำงานให้กับหน่วยงานหรือองค์กรที่ตนเองเป็นสมาชิกอยู่อย่างเต็มกำลังความสามารถและศักยภาพที่มีอยู่ พนักงานที่มีความรู้สึกผูกพันกับองค์กรสูงจะมีความรู้สึกว่าเขาเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

สตีเยร์(Steers, 1977 : 46) ให้ความหมายความผูกพันต่อองค์กร(Organization commitment) ไว้ว่าเป็นลักษณะที่บุคคลมีความสัมพันธ์อย่างแนบแน่นกับต่อองค์กรที่เป็นสมาชิกอยู่ โดยการแสดงตนว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและเข้าร่วมกิจกรรมขององค์กรนั้น โดยมีความเชื่ออย่างแรงกล้าและยอมรับต่อเป้าหมายตลอดจนค่านิยมต่อองค์กร มีความตั้งใจจะทุ่มเทความพยายามอย่างมากในการปฏิบัติงานเพื่อองค์กรและมีความปรารถนาอย่างแรงกล้า ที่จะดำรงความเป็นสมาชิกในองค์กร นอกจากนี้ยังให้ความสนใจในการศึกษาเจตคติที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน (Work related behavior) โดยศึกษาพฤติกรรมการทำงาน 3 ลักษณะดังนี้

1. การมีส่วนร่วมในการทำงาน (Job involvement) เป็นลักษณะที่บุคคลแสดงให้เห็นถึงความสนใจที่จะทำงานที่ได้รับมอบหมาย ไม่ได้หมายความว่าบุคคลที่สนใจทำงานจะมีความสุข หรือความพึงพอใจต่องานนั้นหมายถึงความรับผิดชอบที่บุคคลมีต่องาน เพื่อให้งานที่ได้รับมอบหมายถูกต้องและมีมาตรฐานสูง
2. ความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction) เป็นลักษณะที่บุคคลมีความสุข หรือมีความพอใจในงานที่ตนเองได้รับมอบหมาย
3. ความผูกพันต่อองค์กร (Organization commitment) เป็นลักษณะที่บุคคลมีความสัมพันธ์อย่างแนบแน่นกับต่อองค์กร แสดงตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีการเข้าร่วมกิจกรรมขององค์กร มีความเชื่อการยอมรับเป้าหมายตลอดจนค่านิยมขององค์กร มีความตั้งใจ ทุ่มเท ความพยายามในการปฏิบัติงาน ตลอดจนมีความปรารถนาที่จะดำรงความเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป

พอร์เตอร์; และคนอื่นๆ(กนิษฐา ตันจพันธ์; และคนอื่นๆ. 2538 : 14; อ้างอิงจาก Porter; et al. 1977) ได้ทำการศึกษาวิจัยที่มา (Antecedents) และผล (Outcomes) ของความผูกพันต่อองค์กร และเขาได้ศึกษาเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน การลาออกของพนักงาน ซึ่งผลการวิจัยเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรเขาได้แสดงกรอบความคิดที่แสดงถึงสาเหตุและผลของความผูกพันต่อองค์กรในปี ค.ศ.1977 ต่อมาเมื่อผสมผสานกับแนวคิดเรื่องความผูกพันต่อองค์กร ที่เน้นด้าน

พฤติกรรม(Behavioral commitment) ได้เสนอรูปแบบที่เชื่อมโยงกลุ่มเน้นพฤติกรรมกับกลุ่ม เน้นเจตคติ เพื่อให้เกิดความเข้าใจถึงที่มาผลของความผูกพันต่อองค์กร(Steers and Porter. 1983 : 304)

สรุป สเตียร์ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรโดยเน้นด้านเจตคติ เขาเชื่อว่าในบริบทของสังคมการทำงาน เจตคติของบุคคลต่องานมีพื้นฐานของข้อมูลมิใช่เกิดขึ้นเองภายในตัวบุคคล จากการรวบรวมงานวิจัยที่ผ่านมาเขาได้นำเสนอที่มาความผูกพันต่อองค์กร 3 ปัจจัย คือปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านลักษณะของงาน ปัจจัยด้านความรู้สึจากองค์กร

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจมีนักวิชาการในสาขาจิตวิทยาองค์กร พฤติกรรมองค์กร การจัดการและการบริหาร องค์กร ได้ศึกษาและทำความเข้าใจลักษณะทางจิตด้านความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลไว้เป็นจำนวนมาก นักวิชาการแต่ละคนได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ ผู้วิจัยจึงนำเสนอนิยามของความพึงพอใจอธิบายสรุปไว้ดังนี้

ปรียาพร วงษ์อนุตรโรจน(2535: 143) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทน คือ ผลที่เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงานมีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานรวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จ และเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

ซีลี (Shelley. 1975: 252-268) กล่าวว่า ทฤษฎีความพึงพอใจเป็นทฤษฎีที่ว่าด้วยความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกทางบวกก็คือ ความรู้สึกอาจเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้จะความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีกจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้ก็มีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่นๆ

ดรีเวอร์ (Drever. 1983: 256) กล่าวไว้ในพจนานุกรมทางจิตวิทยาได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ คือ สภาวะของความรู้สึกที่เกิดร่วมกับการได้บรรลุผลสำเร็จตามความมุ่งหมายใดๆ ก็ได้หรือ คือ สภาพสุดท้ายของความรู้สึกที่เกิดร่วมกับการได้บรรลุผลสำเร็จโดยแรงกระตุ้นของวัตถุประสงค์ของความ

สมยศ นาวิการ(2524: 39) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจคือความรุนแรงของความต้องการเพื่อผลลัพธ์อย่างใดอย่างหนึ่ง ความพึงพอใจอาจเป็นได้ทั้งทางบวกและทางลบ ภายใต้สถานการณ์ค่าตอบแทน การ

ได้รับการยกย่องยกย่องก่อให้เกิดความพึงพอใจทางบวก ส่วนความขัดแย้ง การตำหนิหรือการลงโทษแบบต่างๆ ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจในแง่ลบ

เทพพนม เมืองแมน(อ้างถึงใน ปณิตา, 2536: 12) ได้อธิบายว่า ความพอใจเป็นภาวะของความพึงพอใจ หรือภาวะของการมีอารมณ์ในทางบวกที่มีผลเกิดขึ้น เนื่องจากการประเมินประสบการณ์ในงานของคน ๆ หนึ่งอย่างไรก็ตามความรู้สึกของงานของคน ๆ หนึ่งนั้นจะขึ้นอยู่กับว่างานนั้นได้ทำให้บุคคลผู้นั้นได้รับความต้องการทางด้านร่างกายและจิตใจ อันเป็นส่วนสำคัญที่จะให้มีชีวิตอยู่รอด หรือสมบูรณ์มากน้อยเท่าใดนั้นด้วย สิ่งที่เขาขาดหายไประหว่างงานที่เสนอให้ทำกับสิ่งที่คาดหวังที่จะได้รับ จะเป็นรากฐานแห่งความพอใจและความไม่พอใจได้

แอปเปิลไวท์(ญาดา พงศบริพัตร. 2542; อ้างอิงจาก Applewhite. 1965 : 6 Organization Behavior.) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานคือ ความสุขความสบายที่ได้รับจากสภาพการทำงาน ความสุขจากการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน การมีทัศนคติที่ดีต่องานและความพอใจกับรายได้จากองค์กร ซึ่งมีความหมายคล้าย กับคำว่าขวัญในการปฏิบัติงาน โดยขวัญในการปฏิบัติงานเป็นเรื่องของกลุ่ม ส่วนความพึงพอใจในการทำงาน เป็นเรื่องของแต่ละบุคคลที่มีความรู้สึกมาจกสภาพการณ์ของการปฏิบัติงาน

กิติมา ปรีดีติลล(2524: 278) กล่าวถึงความหมายว่า ผลของทัศนคติต่างๆ ของบุคคลที่มีต่อองค์ประกอบของงาน และมีส่วนสัมพันธ์กับลักษณะงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งความพอใจนั้นได้แก่รู้สึกมีความสำเร็จในผลงาน รู้สึกว่าได้รับการยกย่อง และรู้สึกว่ามีโอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน หรือสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงานนั้น หมายถึง ความรู้สึกที่ชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่างๆ ของงานและผู้ปฏิบัติงานนั้นได้รับการตอบสนองความต้องการของเขาได้

อรรณ เมฆทัศน์(2543:6) ได้กล่าวสรุปถึงความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อันเป็นผลมาจากการได้รับการตอบสนองความต้องการของแต่ละบุคคล ทำให้เกิดความพึงพอใจ นอกจากนี้ ความพึงพอใจยังเกี่ยวเนื่องกับปัจจัยต่างๆ เพราะแต่ละบุคคลมีความพอใจในสิ่งต่าง ๆ ไม่เหมือนกันและไม่เท่ากัน ดังนั้น ความแตกต่างกันของแต่ละบุคคลก็จะเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้ความพึงพอใจในสิ่งต่างๆ มีความแตกต่างกันได้

โรบบิน (Robbins Stephen 1998: 25) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจนั้นเป็นตัวแปรสุดท้ายที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมขององค์กรซึ่งถูกกำหนดอย่างง่าย ๆ ก็คือ ความแตกต่างของจำนวนเงินที่พนักงานได้รับกับจำนวนเงินที่คนเหล่านั้นคาดหวังหรือคิดว่าจะได้รับ ความพึงพอใจแสดงให้เห็นถึงทัศนคติมากกว่าพฤติกรรม และความพึงพอใจของพนักงานให้ผลผลิตที่มากกว่าความไม่พึงพอใจในงาน

ลูทธานส์ (Luthans Fred. 1995:125) ให้ความหมายว่า สิ่งที่ถูกใจหรืออารมณ์ในทางบวกซึ่งมีผลมาจากการประเมินเกี่ยวกับงานหรือประสบการณ์ของงาน ความพึงพอใจคือผลของการรับรู้ของพนักงานว่างานของพวกเขาดีและให้อะไรกับเขาเหล่านั้นมากเพียงใดซึ่งเขามองว่าเป็นสิ่งที่สำคัญ

จากความหมายความพึงพอใจดังกล่าวข้างต้นพอจะสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการเพื่อผลลัพธ์อย่างใดอย่างหนึ่ง ความพึงพอใจอาจเป็นได้ทั้งทางบวกและทางลบภายใต้สถานการณ์ต่างๆ อย่างไรก็ตามความรู้สึกของคน ๆ หนึ่งนั้นจะขึ้นอยู่กับว่าบุคคลผู้นั้นได้รับความต้องการทางด้านร่างกายและจิตใจอันเป็นส่วนสำคัญที่จะให้มีชีวิตอยู่รอดหรือสมบูรณ์มากน้อยเท่าใดนั้นด้วย สิ่งที่เขาหายไปกับสิ่งที่ความหวังได้รับจะเป็นรากฐานแห่งความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ

องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

ความพึงพอใจในการทำงาน เกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการที่บุคคลมีอยู่ มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงความต้องการอันเป็นปัจจัยที่มีผลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานไว้มากมาย แต่ในที่นี้จะได้นำเอาแนวความคิดของบางท่านที่เกี่ยวข้องกับสิ่งซึ่งก่อให้เกิดความพึงพอใจได้ดังนี้

แนวคิดของโคเปอร์(Cooper) ตามแนวคิดทฤษฎีนี้ถือว่า ความต้องการในการทำงานดังกล่าวข้างล่างเป็นสิ่งจูงใจให้มนุษย์เกิดความพึงพอใจในการทำงาน สิ่งจูงใจนั้นจะเกิดจากภายในหรือภายนอกตัวบุคคลก็ได้ ดังนั้น ในการปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานย่อมต้องการสิ่งจูงใจต่างๆ เพื่อสนองความต้องการของตนเอง ความต้องการตามแนวคิดของโคเปอร์ แบ่งออกเป็น 7 อย่าง คือ

1. ทำงานที่เขาสนใจ
2. มีอุปกรณ์ที่ดีสำหรับการทำงาน
3. มีค่าจ้างเงินเดือนที่ยุติธรรม
4. มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
5. สภาพการทำงานที่ดี รวมทั้งชั่วโมงการทำงานและสถานที่ที่เหมาะสม
6. ความสะดวกในการไปกลับ รวมทั้งสวัสดิการอื่นๆ
7. การทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาที่เข้าใจในการควบคุม การปกครอง และโดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นคนที่เขายกย่องนับถือ

แนวคิดของกิเซลลิ(Ghiselli) กิเซลลิได้กล่าวถึงองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจมีอยู่ 5 ประการ คือ

1. ระดับอาชีพ(Occupational Level) หากอาชีพนั้นอยู่ในสถานะสูงเป็นที่ยอมรับของคนทั่วไปก็จะเป็นที่พอใจของผู้ประกอบอาชีพนั้น

2. สถานะทางสังคม (Caste) สภาพการทำงานต่างๆ ต้องอยู่ในสถานะที่ดี เหมาะสมแก่สภาพของผู้ปฏิบัติงาน การได้รับตำแหน่งที่ดีหรือได้รับการยกย่องจากผู้ร่วมงานก็จะเกิดความพึงพอใจในการทำงานนั้น
3. อายุ(Age) ตามความเห็นของกิเซลลี ผู้มีอายุน้อยกว่า 45-54 ปี จะมีความพึงพอใจในการทำงานน้อยกว่าผู้สูงอายุ โดยเฉพาะผู้มีอายุระหว่าง 45-54 ปี
4. สิ่งจูงใจที่เป็นเงิน (Financial Incentive) ได้แก่ รายได้ประจำ และรายได้พิเศษ
5. คุณภาพของการปกครองบังคับบัญชา (Quality of Supervision) ได้แก่ ความสัมพันธ์อันดีระหว่างหัวหน้างานและคนงานและการเอาใจใส่ต่อความเป็นอยู่ของคนงาน ซึ่งจะมีผลต่อความพึงพอใจของคนงาน

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Need Hierarchy) (เทพนม เมืองแมน; และ สวีน สุวรรณ. 2529 : 22) ได้พัฒนาทฤษฎีการจูงใจของมนุษย์โดยมีแนวคิดว่าการจัดลำดับความต้องการของมนุษย์มีเป็นขั้นตอน ถ้าความต้องการอันหนึ่งได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจแล้ว ความต้องการถัดไปที่สูงกว่าก็จะเกิดขึ้น ความต้องการนี้แบ่งออกเป็น 5 ขั้นดังนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) คือการทำให้เกิดความพึงพอใจให้แก่ร่างกายในเมื่อเกิดความหิว ความกระหาย ความง่วง และความปรารถนาทางด้านเพศ สิ่งเหล่านี้เป็นส่วนหนึ่งของแรงขับของมนุษย์ที่สำคัญเพื่อให้ตนเองมีความอยู่รอด Maslow พิจารณาว่าความต้องการทางด้านร่างกายเป็นเสมือนพื้นฐานที่มาก่อนความต้องการสิ่งอื่นทั้งหมด ดังเช่นเมื่อคนหนึ่งมีความหิวจัดและต้องการอาหารอย่างรุนแรง ความต้องการอย่างอื่นจะถูกกลืนไปหมดสิ้น
2. ความต้องการทางด้านความปลอดภัย (Safety needs) เมื่อความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจแล้ว ความต้องการทางด้านความปลอดภัยก็จะเกิดขึ้นตามมา ความต้องการความปลอดภัยนี้มีอยู่ 2 แบบ คือ ความต้องการความปลอดภัยทางด้านร่างกายและความมั่นคงทางด้านเศรษฐกิจ Maslow กล่าวว่าผู้ใหญ่ที่มีสุขภาพดี ร่างกายปกติ และมีการดำรงชีวิตเป็นเหมือนบุคคลทั่วไป ส่วนใหญ่จะมีความพอใจในความมั่นคงที่เขาได้อยู่ ถ้าสังคมดำเนินไปด้วยความสงบ คือ เป็นสังคมที่ดีทั่ว ๆ ไป จะทำให้บุคคลหรือสมาชิกของสังคมนั้นรู้สึกว่าเขาเองมีความปลอดภัยมั่นคงจากสัตว์ที่ดุร้าย จากอุณหภูมิที่เปลี่ยนแปลง อาชญากรรม การข่มขู่ การฆาตกรรมและการกดขี่ Maslow ยังกล่าวต่อไปอีกว่า เมื่อเกินจากจุดข้างต้น ความต้องการความมั่นคงในสังคมสมัยใหม่จะเพิ่มขึ้น การซื้อ การประกันสุขภาพ การ

ประกันชีวิต การทำงานที่มีความมั่นคง หรือมองในแง่หนึ่ง คือการแสวงหาความมั่นคงในด้านเศรษฐกิจของตนเองนั่นเอง

3. ความต้องการทางด้านสังคมหรือความรักหรือการยอมรับเป็นพวกพ้อง (Social or Love or Belonging Needs) เมื่อความต้องการทางด้านร่างกาย และความต้องการความปลอดภัยได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจแล้ว ความต้องการของคนเราที่จะมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มได้รับการยอมรับและมีความสำคัญต่อกลุ่ม และมีอิทธิพลบางประการต่อกลุ่มก็จะเกิดขึ้น ความต้องการดังกล่าวเป็นความต้องการในด้านความรัก ความต้องการด้านความรักนี้ เป็นความต้องการที่จะเป็นผู้ให้ความรักและได้รับความรักใคร่จากคนอื่นด้วย การขาดความรักใคร่ ในความคิดของ Maslow เห็นว่าสามารถทำให้เกิดผลต่อเนื่อง ที่เลวได้
4. ความต้องการมีชื่อเสียงมีฐานะเด่นทางสังคม(Esteem Needs) เป็นความต้องการที่จะเป็นบุคคลที่มีความมั่นใจในตนเอง และมีบุคคลอื่นยอมรับนับถือ เป็นธรรมชาติของมนุษย์ที่อยากได้รับการยอมรับและเป็นที่ยกย่องของคนอื่นเมื่อทำงานสิ่งหนึ่งสิ่งใดได้สำเร็จ ความพึงพอใจในการที่มีฐานะเด่นทางสังคม ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะนำไปสู่ความเชื่อมั่นในตนเองและความรู้สึกว่าคุณค่า
5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิด (Self-Actualization) เมื่อความต้องการด้านร่างกาย ความปลอดภัย ด้านสังคม ความมีฐานะเด่นทางด้านสังคม ได้รับการตอบสนองแล้ว ไม่นานคนผู้นั้นจะมีความรู้สึกไม่พอใจเกิดขึ้น หากว่าเขาไม่สามารถที่จะทำอะไรได้ตามที่ตนเองอยากจะทำ คนเราควรจะได้มีการให้โอกาสที่จะพยายามทำเพื่อการมีชีวิตที่ดีขึ้น มีความต้องการที่จะมีความรู้สึกว่าเขามีความก้าวหน้าในการที่ได้ใช้ศักยภาพของตนเองอย่างเต็มที่ ได้ทำงานที่เหมาะสมกับความสามารถและทักษะที่ตนเองชอบ องค์ประกอบอื่น ๆ เช่น ความรู้สึกว่างานที่ทำมีความสำคัญงานนั้นท้าทายความสามารถความก้าวหน้า ความสำเร็จของงาน และโอกาสในการพิจารณาตนเองล้วนแต่เป็นความต้องการที่ท้าทายซึ่งถูกจัดรวมไว้ในความต้องการตอนนี้ด้วย

ทฤษฎีของเฮิร์ตซ์เบิร์ก (Frederick Herzberg Theory. 1959)

1. ความต้องการเงินทอง ความไม่เจ็บป่วย ค่าจ้างที่ดี และสวัสดิการ ฯลฯ ปัจจุบันเป็นเพียงปัจจัยบำรุงรักษา ความพึงพอใจให้พนักงานมีระดับความพึงพอใจอยู่เท่านั้น ฉะนั้นหากผู้บริหารต้องการบำรุงรักษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานก็ต้องตอบสนองสิ่งดังกล่าว

2. ความต้องการที่จะเจริญเติบโตก้าวหน้าทั้งทางสังคมและจิตใจ มนุษย์ต้องการความเป็นอิสระ ความก้าวหน้า ความยอมรับนับถือและความเข้าใจ สิ่งเหล่านี้เรียกว่าปัจจัยกระตุ้น (Motivation) เมื่อสิ่งดังกล่าวถูกตอบสนองก็ย่อมกระตุ้นสร้างเสริมจนเกิดความรู้สึกพึงพอใจในการทำงาน
3. ทฤษฎีของก๊อต ไมเออร์ (Scott Myers, 1964) จากการศึกษาของไมเออร์ สรุปได้ว่า การจูงใจจะมาจากความท้าทายของงาน เช่น ความสำเร็จของงาน ความก้าวหน้า ความรับผิดชอบ การยอมรับนับถือ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นปัจจัยนำไปสู่ความพึงพอใจในการทำงาน ส่วนปัจจัยบำรุงรักษาซึ่งหากได้รับการตอบสนองก็พอใจ หรือเฉยๆ แต่หากไม่ได้รับการตอบสนองจะเป็นปัจจัยที่สร้างความไม่พอใจในการทำงาน
4. ทฤษฎีของความพึงพอใจนำไปสู่การทำงาน (Satisfaction Performance) เอลตัน มาโย (Elton Mayo) พบว่าความพึงพอใจของพนักงานนำไปสู่ประสิทธิภาพของการทำงาน ความไม่พึงพอใจในการทำงานของพนักงานหรือผู้ปฏิบัติงานเกิดจากการนิเทศงานที่คอยจับผิด สภาพแวดล้อมที่ไม่ดี ค่าจ้างที่ไม่เป็นธรรม นโยบายขององค์กรที่ไม่ทันสมัย เป็นต้น

แนวคิดของกิลเมอร์ (Gilmer)(กิตติมา ปรีดีดิกล. 2524 : 281) กิลเมอร์ได้จำแนกองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานไว้ 10 ประการคือ

1. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) ได้แก่ความมั่นคงในการทำงาน การได้ทำงานตามหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ และได้รับความเป็นธรรม
2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (Opportunity for advancement) เช่น การมีโอกาสเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น การมีโอกาสได้รับสิ่งตอบแทนจากความสามารถในงานที่ทำ
3. พพอใจในการจัดการ (Company and management) ได้แก่ความพึงพอใจในงานที่ทำและความพึงพอใจในการจัดการ
4. ค่าจ้าง (Wages) มีความรู้สึกพอใจในค่าจ้าง และรู้สึกสมเหตุสมผลในสิ่งตอบแทนนั้นๆ
5. ลักษณะงานที่ (Intrinsic Aspects of the Job) ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจ หากได้ทำงานตรงตามความต้องการความถนัด
6. การบังคับบัญชา(Supervision) มีส่วนทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานได้
7. ลักษณะทางสังคม (Social Aspects for the job) หากผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงานร่วมกับคนอื่น ๆ ได้ อย่างมีความสุข ก็จะเกิดความพึงพอใจในการทำงานนั้นๆ
8. การคมนาคมและการสื่อสาร (Communication) มีส่วนช่วยก่อให้เกิดความพอใจต่อการทำงานมากขึ้นน้อยต่างกันได้

9. สภาพการทำงาน (Working Condition) ได้แก่ แสง เสียง ให้งาน น้ำ ชั่วโมงการทำงาน มีส่วนช่วยให้เกิดความพึงพอใจมากน้อยต่างกันได้
10. สิ่งตอบแทน(Benefits) เช่น เงินบำเหน็จตอบแทน เมื่อออกจากงาน การรักษาพยาบาล ที่อยู่อาศัย ก็มีส่วนช่วยให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานได้

การวัดความพอใจในงาน(Measuring Job Satisfaction)

(เทพพนม เมืองแมน; และสวาท สุวรรณ : 100) จุดมุ่งหมายของการวัดความพอใจงานมีอยู่หลายประการ คือ

1. เพื่อความเข้าใจเกี่ยวกับแหล่งของความพอใจและความไม่พอใจต่าง ๆ
2. เพื่อให้เข้าใจถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพอใจกับการปฏิบัติงาน
3. เพื่อเรียนรู้ว่าสถานที่ทำงานในบริเวณไหนที่คนงานมีความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจ
4. เพื่อเรียนรู้ถึงสัมพันธภาพของความพอใจกับการฝึกอบรม การขาดงาน การออกจากงาน และอื่นๆ

ยิ่งไปกว่านี้ เป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่า ผู้ที่ทำหน้าที่บริหารทางด้านทรัพยากรมนุษย์ มักจะให้ความสนใจกับเหตุผลข้อที่ 1 และข้อที่ 3 ทั้งนี้เพราะว่า ต้องทำหน้าที่และเกี่ยวข้องกับการแก้ไขอย่างไรก็ตามความพอใจอาจจะได้รับการยอมรับว่าเป็นเสมือนเป้าหมายขององค์การอันหนึ่งได้ ทั้งนี้ย่อมขึ้นอยู่กับปรัชญาทางการจัดการหรือทางด้านบริหารขององค์การนั้น ๆ ด้วย

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรม

พฤติกรรม คือ กิริยาของสิ่งมีชีวิตที่แสดงออกมาเพื่อตอบสนองต่อสิ่งเร้า อันเป็นไปอย่างเหมาะสมเพื่อการอยู่รอดของชีวิตให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป ตัวกระตุ้นที่เหมาะสมกับความพร้อมภายในร่างกาย ทำให้ปลดปล่อยพฤติกรรมออกมาได้เรียกว่า ตัวกระตุ้นปลดปล่อย (Releasing stimulus) วงจรกระแสประสาทที่ไวต่อตัวกระตุ้นปลดปล่อย เรียกว่า กลไกการปลดปล่อยพฤติกรรม (Releasing mechanism)

ปัจจัยต่าง ๆ ที่สำคัญต่อการเกิดพฤติกรรม

1. หน่วยรับความรู้สึก (Receptor) ส่วนของเซลล์หรือเนื้อเยื่อที่ไวเป็นพิเศษต่อสิ่งเร้า
2. ระบบประสาทส่วนกลาง (CNS) ศูนย์รวบรวมข้อมูลและออกคำสั่ง
3. หน่วยปฏิบัติงาน (Effectors) ส่วนของร่างกายที่ใช้ตอบสนองสิ่งเร้า

พฤติกรรมที่เกิดจากการเรียนรู้ แบ่งออกเป็นหลายประเภท คือ

1. **ความเคยชิน (Habituation)** เป็นพฤติกรรมการตอบสนองต่อ สิ่งกระตุ้น ที่มีได้มีความหมายต่อการดำรงชีวิต ในที่สุดสัตว์จะค่อยลดพฤติกรรมลงทั้ง ๆ ที่สัตว์ยังคงถูกกระตุ้นอยู่
2. **การเรียนรู้แบบมีเงื่อนไข (Conditioned reflex)** เป็นพฤติกรรมที่ตอบสนองต่อสิ่งเร้า 2 ชนิด คือสิ่งเร้าที่แท้จริง และสิ่งเร้าไม่แท้จริง ติดต่อกันเป็นเวลานาน ๆ ผลที่สุดแม้จะใช้เพียงสิ่งเร้าไม่แท้จริงก็สามารถกระตุ้นให้สัตว์แสดงการตอบสนองได้
3. **การเรียนรู้โดยการลองผิดลองถูก (Trail and error learning)** เป็นพฤติกรรมที่อาศัยการทดลองทำดูก่อนเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ถ้าผลการกระทำเป็นที่พอใจ ก็จะทำพฤติกรรมนั้นอีกหากไม่เป็นที่พอใจ ก็จะหลีกเลี่ยงไม่กระทำอีก
4. **การฝังใจ (Imprinting)** เป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นอันเนื่องมาจากประสบการณ์แรก ๆ ของชีวิต เกิดความผูกพันและโต้ตอบกับสิ่งเร้าชนิดแรกที่รับรู้ได้ในขณะที่เกิดใหม่ ๆ เป็นพฤติกรรมที่ช่วยให้สิ่งมีชีวิตนั้น ๆ มีชีวิตอยู่รอดต่อไปได้โดยได้รับการดูแลและคุ้มครองอันตรายจากแม่ของมันในขณะที่ยังช่วยเหลือตัวเองไม่ค่อยได้
5. **การใช้เหตุผล (Reasoning)** เป็นพฤติกรรมที่สัตว์แสดงออกโดยใช้สติปัญญาในการแก้ปัญหาต่าง ๆ เกิดกับสัตว์ที่มีสมองส่วนหน้า (cerebrum) เจริญดี โดยอาศัยประสบการณ์เดิมมาประยุกต์

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด

ความหมาย

เซลเย (Selye. 1956 : 54) ได้ให้ความหมายว่า ความเครียดเป็นภาวะหนึ่งของชีวิตเป็นภาวะที่ร่างกายมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งคุกคามทั้งภายในและภายนอกในร่างกาย ซึ่งคุกคามหรือขัดขวางการทำงาน การเจริญเติบโต และความต้องการของบุคคล เป็นผลทำให้มีการเปลี่ยนแปลง เกี่ยวกับปฏิกิริยาในร่างกาย เพื่อต่อต้านการคุกคามนี้

ลักแมนและซอร์เรนสัน (Luckman; & Sorenson. 1980 :10) ได้ให้ความหมายว่าความเครียดเป็นสิ่งที่คุกคามหรือพยายามทำลายบุคคล เป็นสิ่งที่ทำให้บุคคลประสบความไม่พึงพอใจในสิ่งที่ต้องการ เป็นสิ่งที่ขัดขวางพัฒนาการทางร่างกายและจิตใจของมนุษย์และเป็นสิ่งที่คุกคามทำให้สภาวะของร่างกายและจิตใจขาดความสมดุล

กัญจิรา รุจิณรินทร์ (2543 : 12) กล่าวว่า ความเครียด หมายถึงภาวะที่ร่างกายและจิตใจถูกกระตุ้นเพื่อตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่มาจากภายในและภายนอกในร่างกาย เป็นผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย และ

จิตใจ ทำให้ร่างกายหรือจิตใจขาดความสมดุล โดยแต่ละคนมีการแสดงออกที่แตกต่างกันอันเนื่องมาจากภาวะขาดสมดุลนั้น

อุบลวนา ขวัญบุญจันทร์ (2543 : 14) ได้กล่าวว่า ความเครียด หมายถึง การที่คนเรามีปฏิกิริยาต่างๆ ตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่มาคุกคาม ซึ่งมีทั้งในด้านพึงประสงค์และไม่พึงประสงค์ทั้งสิ่งที่เกิดขึ้นจริงและคาดหวังกว่าจะเกิดขึ้น ทำให้ร่างกายและจิตใจมีอาการเปลี่ยนแปลงและแสดงออกถึงภาวะเสียสมดุลของร่างกายและจิตใจ

สรุปได้ว่า ความเครียด หมายถึง ภาวะที่ร่างกายมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งคุกคามทั้งภายในและภายนอกร่างกายทำให้ร่างกายและจิตใจมีอาการเปลี่ยนแปลงและแสดงออกถึงภาวะเสียสมดุลของร่างกายและจิตใจ โดยแต่ละคนมีการแสดงออกที่แตกต่างกันอันเนื่องมาจากภาวะขาดสมดุลนั้น

ทฤษฎีความเครียดของเชลเย

เชลเย (Selye, 1956 : 133-140) กล่าวว่า ร่างกายได้รับการคุกคามทำให้เกิดความเครียด สิ่งคุกคาม (Stressors) นั้นอาจเป็นสิ่งที่ดีและสิ่งที่ไม่ดี ซึ่งอาจทำให้สมดุลของร่างกายเปลี่ยนแปลงไป โดยทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางสรีรวิทยาและชีวเคมีของร่างกาย มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมต่างๆ การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นเรียกว่า การปรับตัว ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ระยะ คือ

1. ระยะสัญญาณเตือน (Alarm Reaction Stage) เป็นระยะที่บุคคลตอบโต้สิ่งที่มากระตุ้นทันทีโดยไม่มีโอกาสรวบรวมจิตใจและร่างกายเข้าด้วยกัน ระยะนี้เป็นระยะสั้นบุคคลส่วนมากจะตอบโต้สิ่งที่มากระตุ้นในระยะนี้ด้วยการใช้ความสงบ บางคนอาจถึงขีดได้ ปฏิกิริยาที่เกิดขึ้นโดยผ่านระบบประสาทและต่อมไร้ท่อ เช่น ต่อมใต้สมอง (Pituitary) จะหลั่งฮอร์โมนออกมาทำให้ร่างกายสามารถต่อต้านตัวเร่งความเครียดและปรับร่างกายให้อยู่ในภาวะสมดุลระยะนี้แบ่งเป็น

1.1 ระยะช็อกหรืออดีเรเนจิกเฟส (Adrenergic Phase) เป็นการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นทันทีที่มีภาวะเครียด โดยเริ่มต้นที่ไฮโปทาลามัส (Hypothalamus) จะกระตุ้นต่อมหมวกไตส่วนเมดัลลา (Adrenal medulla) ให้หลั่งแคทีโคลามีนส์ (Catecholamine) คือ อีพิเนฟริน (Epinephrine) และนอร์เนฟริน (Norepinephrine) เพิ่มมากขึ้น เพื่อเร่งให้เซลล์ทั่วทั้งร่างกายต่อต้านอย่างไม่เป็นระเบียบ มีผลต่อระบบต่างๆ ของร่างกาย

1.2 ระยะต่อต้านช็อกระยะนี้จะเริ่มมีการปรับตัวที่มีการประสานงานมีระเบียบดีขึ้น มีการเร่งการทำงานของระบบต่อมไร้ท่อ โดยระยะนี้ต่อมใต้สมองส่วนหน้า (Anterior Pituitary Gland) จะขับ A.T.C.H (Adreno Corticotrophic Hormone) เพิ่มขึ้นมีผลกระตุ้นให้ต่อมหมวกไตส่วนเปลือกไตผลิต กลูโคติคอยด์

(Glucocorticoid) และมินเนอโรคอร์ติคอยด์ (Minerocorticoid) เพิ่มขึ้น เพื่อเป็นพลังงานในการเผาผลาญภายในร่างกาย มีการสร้างอินซูลิน (Insulin) น้อยลง ทำให้ระดับน้ำตาลในเลือดสูงขึ้น มีการสร้างระบบภูมิคุ้มกันโรค มีการดูดซึมกลับของน้ำและโซเดียมเข้าร่างกาย มีการปรับระบบไหลเวียนและความดันโลหิตเพื่อคืนสู่สภาวะสมดุล ความรุนแรงในระยะสัญญาณเตือนจะเกิดปฏิกิริยาตอบสนองต่อสภาวะเครียดในขั้นเบา (Mind) หรือรุนแรง (Severe) มากหรือน้อยขึ้นอยู่กับพันธุกรรมของบุคคลและตัวแปรที่สำคัญ เช่น ประสบการณ์ที่ได้รับ สิ่งที่มากระทบและอื่นๆที่ได้รับจากสิ่งแวดล้อมภายนอกในขณะนั้น ปฏิกิริยาทางร่างกายและพฤติกรรมที่อาจเกิดในระยะนี้ได้แก่ ปวดศีรษะ น้ำตาลในเลือดสูง ความดันโลหิตเพิ่มพิวหนังซีเย็น (มือและเท้าเย็น) เหงื่อออก น้ำหนักลด ท้องผูก ท้องอืด นอนไม่หลับ อ่อนเพลีย ในระยะสัญญาณเตือน ถ้าไม่รุนแรงร่างกายก็สามารถปรับตัวให้เข้าสู่ระยะต่อต้านได้

2. ระยะต่อต้าน (Stage of Resistance) เป็นระยะที่มีการปรับตัวอย่างแท้จริง การปรับตัวที่เกิดขึ้นเป็นผลของ Negative Feedback ทำให้อัตราการเร่งต่างๆลดลงสู่ภาวะปกติ ในระยะนี้การทำงานของระบบประสาทซิมพาเทติกจะลดลง การหลั่งฮอร์โมนของต่อมหมวกไตส่วนเปลือกไตสูงกว่าปกติเล็กน้อย มีการใช้กลไกเฉพาะอย่างมากขึ้น ในกรณีสิ่งกระทบไม่รุนแรงมาก การเกิดปฏิกิริยาป้อนกลับในระยะนี้จะปรับกลับเข้าสู่ภาวะสมดุลและยุติกระบวนการปรับตัวตอบโต้ของกลไกต่างๆได้ แต่ถ้าสิ่งกระตุ้นความเครียดเกิดขึ้นในเวลานานโดยไม่ได้ปลดปล่อยออกไปอย่างเพียงพอ ระยะต่อต้านจะอยู่ต่อไป เมื่อสิ่งกระตุ้นความเครียดยังคงต่อเนื่องไปเรื่อยๆ บุคคลจะรู้สึกเป็นทุกข์และมีการเปลี่ยนแปลงทางสรีระ เช่น อัตราการเต้นของหัวใจเพิ่มช่วงของการหายใจกว้าง เวียนศีรษะ เจ็บตรงนั้น เจ็บตรงนี้ รู้สึกแปรๆตามพิวหนังกล้ามเนื้อหดตัว ปวด เจ็บ อาการสั้น ปวดศีรษะอย่างรุนแรง แผลในกระเพาะ คลื่นไส้ หอบหืด ผื่นแดงที่พิวหนัง เป็นต้น ระยะต่อต้านยังคงอยู่ต่อไป วิธีการเผชิญปัญหา ไม่ได้ผลที่จะช่วยให้ปรับตัวได้ บุคคลจะยิ่งเครียดมาก จนกระทั่งถึงจุดที่ปรับตัวไม่ได้ นั่นคือ เข้าสู่ระยะหมดหวัง

3. ระยะหมดหวัง (Stage of Exhaustion) เป็นระยะที่ย้อนกลับเข้าสู่ระยะเตือนใหม่หลังระยะต่อต้าน ระยะนี้จะเกิดในกรณีที่สิ่งกระทบรุนแรง อาการของปฏิกิริยาในระยะเตือนจะปรากฏขึ้นใหม่ ร่างกายอ่อนแอ การเร่งกลไกตอบสนองครั้งนี้จะล้าเลวได้ง่าย ถ้าไม่ได้รับการช่วยเหลือทำให้ร่างกายมีการชำระล้างของอวัยวะและตายได้ เป็นผลมาจากปฏิกิริยาตอบสนองของระบบประสาทอัตโนมัติร่วมกับปฏิกิริยาของฮอร์โมนต่อมใต้สมองและต่อมหมวกไต

การปรับตัวจะเห็นได้ว่า ระยะที่หนึ่งคือสัญญาณเตือนที่เป็นระยะของการเพิ่มพลังงานสำหรับการเผชิญความเครียด โดยการกระตุ้นของระบบประสาทอัตโนมัติ ระยะที่สองคือ ระยะต่อต้านเป็นระยะกลไกการปรับตัวต่อต้านสิ่งคุกคามทั่วไปของระบบ เริ่มดำเนินได้อย่างมีระเบียบเพื่อที่จะปรับคืนสู่สภาวะสมดุล

ได้ ส่วนระยะที่สามเป็นระยะที่ต้องได้รับการช่วยเหลือเพราะอาจเป็นผลให้เกิดการชำรุดถาวรของอวัยวะภายในร่างกายบางอย่างและเป็นสาเหตุให้ตายได้

สาเหตุของความเครียด

สาเหตุของความเครียด เกิดจากปัจจัยหลายประการดังต่อไปนี้

เอนเจล (Engel. 1962 : 288-290) ได้แบ่งที่มาของสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดทางจิตใจไว้ 3 ประการ คือ

- 1) ความเครียดที่เกิดจากการสูญเสียสิ่งที่เป็นที่รัก สิ่งที่มีความสำคัญ หรือเพียงความรู้สึกเกรงว่าจะสูญเสียสิ่งที่มีค่า หรือทรัพย์สินของตนก็ทำให้รู้สึกเครียดได้
- 2) ความเครียดที่เกิดจากการได้รับอันตรายหรือเกรงว่าจะได้รับอันตราย
- 3) ความเครียดที่เกิดจากความคับข้องใจอันเนื่องมาจากการต้องการของสัญชาตญาณไม่สมปรารถนา มนุษย์เรามีความต้องการทางด้านร่างกายทางด้านอารมณ์ จิตใจและทางสังคมในการดำรงชีวิต เมื่อความต้องการไม่เป็นไปตามต้องการ หรือความคาดหวังก็จะเกิดความคับข้องใจแสดงออกมาในรูปของความเครียด

ลาซาลัส (Lazarus. 1971 : 457-458) ได้แบ่งสาเหตุของความเครียดออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

1. สาเหตุจากภายนอก (Exogenous Stress) เป็นความเครียดที่มักจะมีปัญหาจากความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลแยกออกเป็น สาเหตุจากครอบครัว เช่น ความสัมพันธ์ของพ่อแม่ ลูก คู่สมรส สาเหตุจากที่ทำงาน เช่น ความสัมพันธ์ระหว่างนายจ้างกับลูกจ้าง ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ขวัญและกำลังใจ ความล้มเหลวของธุรกิจและสาเหตุอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับคน เช่น ความขัดแย้งทางความคิด ความสนใจ
2. สาเหตุจากภายใน (Endogenous Stress) ได้แก่ ความเจ็บป่วย ความจำ ความคิด ความรู้สึก ความคาดหวัง เป็นต้น

จินตนา ยูนิพันธ์ (2529 : 81-88) ได้กล่าวถึง สาเหตุความเครียดตามทฤษฎีของนิวแมน ซึ่งได้แบ่งสาเหตุของความเครียดออกเป็น 3 ประเภท คือ

1. สาเหตุภายในบุคคล (Intrapersonal) เป็นแรงที่เกิดขึ้นภายในบุคคล เช่น การตอบสนอง ด้วยเหตุการณ์เฉพาะอย่าง อัตลักษณ์ (Self Image) ที่เปลี่ยนไปและการเรียนรู้ต่างๆ เป็นต้น
2. สาเหตุระหว่างบุคคล (Interpersonal) เป็นแรงที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคล 2 คน หรือมากกว่า เช่น ความคาดหวังเกี่ยวกับบทบาทของแต่ละบุคคลในครอบครัวและสังคม วัฒนธรรมประเพณีต่างๆ
3. สาเหตุภายนอกบุคคล (Extrapersonal) เป็นแรงที่เกิดขึ้นภายนอกบุคคล เช่น สถานะเศรษฐกิจ การศึกษา การทำงาน สภาพแวดล้อมและมลภาวะทางอากาศ เป็นต้น

ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์ (2531 : 26) ได้แบ่งสาเหตุของความเครียดออกเป็น 2 ประการ คือ

1. ปัจจัยภายใน หมายถึงความรวมถึง คุณลักษณะทางพันธุกรรม เพศ อายุ และการศึกษา อารมณ์ทำการ ประสบภัยอันตรายต่ออวัยวะต่างๆทางร่างกาย มีปัจจัยหลายประการที่เป็นสาเหตุของการก่อให้เกิด ความเครียด คือ สาเหตุทางกาย ได้แก่ ความเหนื่อยล้าทางร่างกาย ร่างกายได้รับการพักผ่อนไม่ เพียงพอ ความเจ็บป่วยทางร่างกาย และสาเหตุทางจิตใจ ได้แก่ ความกลัว โกรธ เศร้า ความคับข้อง ใจ ขาดความมั่นใจในตนเอง เป็นต้น

2. ปัจจัยภายนอก การสูญเสียสิ่งที่เป็นที่รัก เช่น ทรัพย์สิน พ่อ แม่ ลูก เพื่อนเสียชีวิต เป็นต้น

จากสาเหตุของความเครียดที่ได้กล่าวมา สามารถสรุปได้ว่า สาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียด ได้แก่ สาเหตุภายในและภายนอกตัวบุคคล สำหรับสาเหตุภายใน แบ่งเป็นสาเหตุทางร่างกายและจิตใจ สาเหตุทาง ร่างกาย ได้แก่ ความเหนื่อยล้าทางร่างกาย ไม่ได้ได้รับการพักผ่อนเพียงพอ รับประทานอาหารไม่เพียงพอและ ไม่ถูกสุขลักษณะ ความเจ็บป่วยทางร่างกาย สาเหตุทางจิตใจ ได้แก่ มีอารมณ์ไม่ค่อยดีอยู่เสมอ มีความรู้สึก สูญเสียและรู้สึกผิด ความคับข้องใจ ส่วนสาเหตุภายนอกได้แก่ การสูญเสีย การเปลี่ยนแปลงในชีวิต การ ทำงานหนัก รับผิดชอบมากหรืออยู่ในตำแหน่งหน้าที่การงานสูง ความยากจน เป็นต้น

ชนิดของความเครียด

เอนเจล (Engel. 1962 : 272-274) ได้แบ่งชนิดของความเครียดตามสิ่งที่เกิดและแบ่งตามระยะเวลาที่ ร่างกายตอบสนองไว้ดังนี้

1. ความเครียดทางร่างกาย (Physiology Stress) เป็นความเครียดที่เกิดจากมีสิ่งที่มีมาคุกคามต่อ ร่างกาย และส่งผลไปกระตุ้นสมองส่วนไฮโปทาลามัส แล้วเกิดปรากฏต่างๆทางร่างกายโดยผ่านระบบ ประสาทซิมพาเทติก

2. ความเครียดทางจิตใจ (Psychological Stress) เป็นกระบวนการตอบโต้สิ่งคุกคามอาจเกิดจาก สิ่งแวดล้อมภายนอกหรือภายในตัวบุคคล ส่วนใหญ่มักเกิดความขัดแย้ง (Conflict) ความคับข้องใจ (Frustration) ความวิตกกังวล (Anxiety) หรือได้รับความกระทบกระเทือนใจอย่างรุนแรง (Psychic Trauma) ซึ่งการตอบโต้ที่เกิดขึ้นนี้อาศัยประสบการณ์ในอดีตผ่านกลไกทางจิตใจ

เรส (Ress. 1995 :915-916) ได้แบ่งความเครียดออกเป็น 2 ชนิดดังนี้

1. ความเครียดทางร่างกาย (Physiology Stress) แบ่งตามระยะเวลาของการเกิดได้ดังนี้

- 1.1 ความเครียดชนิดเฉียบพลัน (Emergency Stress) เป็นสิ่งคุกคามชีวิตที่เกิดขึ้นทันทีทันใด เช่น ได้รับบาดเจ็บ การเกิดอุบัติเหตุ ไฟไหม้ เป็นต้น

1.2 ความเครียดชนิดต่อเนื่อง (Continuing Stress) เป็นสิ่งคุกคามชีวิตที่ดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง และเป็นเวลานาน อาจเป็นสัปดาห์ เดือน ปี หรือ ตลอดชีวิต ซึ่งผลจากการคุกคามนั้นมีลักษณะไม่เด่นชัด แต่มีการสะสมขึ้นเรื่อยๆ เช่น การเปลี่ยนแปลงของร่างกายในวัยต่างๆ การเจ็บป่วยเรื้อรัง เป็นต้น

2. ความเครียดทางจิตใจ (Psychology Stress) เป็นการตอบสนองอย่างทันทีทันใด จะเกิดขึ้นเมื่อคิดว่าจะมีอันตราย สาเหตุอาจเกิดจากสิ่งแวดล้อมภายนอก หรือเกิดจากภายในตัวเองและประสบการณ์ในอดีต

กัลแลงเกอร์ (Gallagher, 1979 : 95-99) ได้จำแนกความเครียดตามสาเหตุการเกิดไว้ดังนี้

1. ความเครียดที่เกิดเนื่องจากมีทุกข์ (Distress) หมายถึง สิ่งคุกคามต่างๆที่เกิดขึ้นกับบุคคลหนึ่งบุคคลใดแล้วก่อให้เกิดความไม่สบายใจหรือความคับข้องใจ เช่น เมื่อถูกให้ออกจากงานก็เป็นทุกข์ เกิดความเครียดจนรู้สึกปวดศีรษะ เป็นต้น

2. ความเครียดที่เกิดจากความสุข (Eustress) บางครั้งคนเรามีความสุขขึ้นอย่างกะทันหันหรือมีเหตุการณ์ที่ทำให้จิตใจงัดแงะขึ้นมาก หรือในกรณีที่มีความสนุกสนานมากเกินไปทำให้เกิดความรู้สึกเครียดได้

สรุปได้ว่า ความเครียดแบ่งได้ 2 ชนิดใหญ่ๆ คือ ความเครียดทางร่างกายและความเครียดทางจิตใจ ซึ่งเกิดจากสิ่งเร้าที่คุกคาม ทำให้เกิดความทุกข์หรือความสุข ส่งผลทำให้ร่างกายเกิดความเครียดขึ้นมาอย่างเฉียบพลันหรือต่อเนื่อง

ความเครียดในการทำงาน

กิบสัน (Gibson, 1995 :200) ได้ให้ความหมายว่า เป็นปฏิกิริยาตอบสนองของบุคคลเมื่อต้องเผชิญกับแรงกดดันที่เกิดจากสิ่งแวดล้อม สถานการณ์ หรือเหตุการณ์ในการปฏิบัติงานทั้งด้านการบริหารงาน ความขัดแย้งของบุคลากร เวลา ปริมาณและคุณภาพของงาน ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องาน บุคคลแต่ละคนจะมีความรู้สึก ประสบการณ์และการจัดการกับความเครียดที่ต่างกัน และระดับความเครียดที่ต่างกันจะมีผลต่อบุคคล ประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การแตกต่างกันด้วย

ลอเรนซ์ (Lawrence, 1988 : 378) ให้ความหมายว่า เป็นสภาพอารมณ์ ความรู้สึกและปฏิกิริยาที่เกิดจากการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความเครียดที่มีสาเหตุมาจากสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน ความคาดหวังของตนเอง ผู้บริหาร และความยุ่งยากในการทำงาน

สรุปได้ว่า ความเครียดในการทำงาน หมายถึง ปฏิกิริยาของบุคคลที่ต้องกับแรงกดดันที่เกิดปฏิกิริยาทั้งที่เกิดจากการบริหาร สัมพันธภาพของบุคลากร ภาวะขาดแคลนบุคลากร การทำงานหนัก ปัญหาความยุ่งยากในการปฏิบัติงาน แรงกดดันด้านเวลา ปริมาณงานและคุณภาพของงานและระดับความเครียดที่ต่างกันจะมีผลต่อบุคคล ประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การแตกต่างกัน

ความหมายของบรรยากาศขององค์กร

มีผู้ให้ความหมายของบรรยากาศขององค์กรไว้แตกต่างกันดังนี้

เคิร์ทเลวิน(Kurt Lewin, 1951) บรรยากาศขององค์กร หมายถึง พฤติกรรมของคนนั้นจะขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมและบุคลิกภาพของพวกเขา

ลิทวิน และสตริงเกอร์ (Litwin and Stringer, 1963) บรรยากาศขององค์กร หมายถึง การเชื่อมโยงระหว่างลักษณะต่างๆ ขององค์กรที่มองเห็นได้ (เช่น วิทยาการ ความเป็นผู้นำ และกฎ) แรงจูงใจและพฤติกรรมของพนักงานเข้าด้วยกัน

ฟอร์แฮนด์และกิลเมอร์(Forehand and Gilmer, 1964 : 361-382) บรรยากาศขององค์กร หมายถึง กลุ่มของคุณลักษณะที่พรรณนาถึงองค์การใดองค์การหนึ่งโดย (1) ทำให้เกิดความแตกต่างจากองค์การอื่นๆ และ (2) มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนภายในองค์การ

ดูบริน(DuBrin, 1974 : 331-361) บรรยากาศขององค์กร หมายถึงองค์การทุกองค์การจะต้องมีคุณลักษณะต่างๆ ที่้องค์การอื่นๆ เป็นจำนวนมากมีอยู่แต่อย่างไรก็ตามแต่ละองค์การจะมีคุณลักษณะพิเศษขององค์การเอง บรรยากาศขององค์กรเป็นคำที่ถูกใช้พรรณนาถึงโครงสร้างขององค์การทางด้านจิตวิทยาดังนั้น บรรยากาศคือ ‘ความรู้สึก’ หรือ ‘คุณลักษณะ’ ของสภาพแวดล้อมขององค์การ

สรุปได้ว่าบรรยากาศขององค์กร หมายถึงกลุ่มคุณลักษณะของสภาพแวดล้อมของงานของพนักงานที่รับรู้ทั้งโดยทางตรง และทางอ้อมและบรรยากาศเป็นแรงกดดันที่สำคัญอย่างหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของพวกเขาในการทำงาน

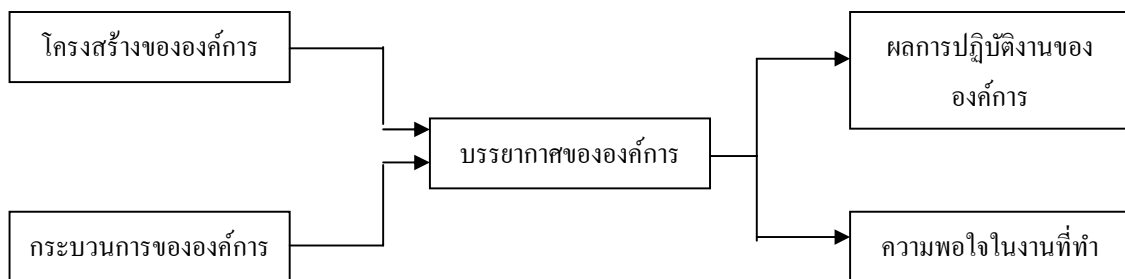
แนวความคิดของบรรยากาศขององค์กร

เดานีย์ เฮลริเกล และสโลคัม(Downey, Hellriegel; & Slocum, 1975 : 149-155) แนวความคิดของบรรยากาศขององค์กรจะมีความสำคัญต่อผู้บริหาร และบุคคลอื่นด้วยเหตุผลสามอย่างคือ

1. บรรยากาศบางอย่างจะทำให้ผลการปฏิบัติงานของงาน อย่างใดอย่างหนึ่งโดยเฉพาะดีกว่าบรรยากาศอื่นๆ
2. ผู้บริหารจะมีอิทธิพลต่อบรรยากาศขององค์กรของพวกเขา หรือโดยเฉพาะอย่างยิ่งแผนงานของพวกเขาเองภายในองค์กร
3. ความเหมาะสม ระหว่าง บุคคลและองค์การปรากฏว่ามีบทบาทสำคัญมากต่อการกำหนดผลการปฏิบัติงาน และความพอใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งภายในองค์กร

ตัวกำหนดบรรยากาศขององค์กร

ดูบริน(DuBrin. 1974 : 334-340) เมื่อลักษณะบางอย่างขององค์กรถูกเปลี่ยนแปลง การเปลี่ยนแปลงจะมีอิทธิพลต่อบรรยากาศขององค์กร เช่น ประชานคนใหม่ขององค์กรอาจจะเปลี่ยนแปลง โครงสร้างขององค์กร การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างดังกล่าวนี้อาจจะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงบรรยากาศขององค์กร และในที่สุดจะมีอิทธิพลต่อปัจจัย เช่น ความพยายามของพนักงาน ผลการปฏิบัติงาน หรือ ความพอใจ ดังนั้นเพื่อการบริหารงานขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้บริหารจะต้องรู้ว่าพวกเขามีอิทธิพลต่อบรรยากาศขององค์กรอย่างไร



ตัวกำหนดและอิทธิพลของบรรยากาศขององค์กร

ที่มา: DuBrin.(1974). *Fundamentals of Organizational Behavior*. p 336

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อบรรยากาศขององค์กร จะเห็นได้อย่างชัดเจนว่ามีอยู่เป็นจำนวนมาก เราจะพิจารณาถึงปัจจัยสำคัญดังต่อไปนี้

1. ภาวะทางด้านเศรษฐกิจ เมื่อภาวะเศรษฐกิจดีโครงการที่มีความเสี่ยงมากขึ้นอาจจะยอมรับได้และความรู้สึกทางด้านการมั่นคงโดยทั่วไปแล้วจะเกิดขึ้นกับสมาชิกขององค์กร เมื่อภาวะเศรษฐกิจเลวลงงบประมาณจะถูกประหยัด และความระมัดระวังจะเข้ามาแทนที่ความเชื่อมั่นดังกล่าวนี
2. แบบของความเป็นผู้นำ ทักษะและวิธีการของผู้บริหารที่ใช้กับผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาจะมีผลกระทบต่อบรรยากาศขององค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งแบบของความเป็นผู้นำของผู้บริหารระดับสูงขององค์กรจะมีความสำคัญมาก เพราะว่าแบบของความเป็นผู้นำของผู้บริหารระดับสูงจะถูกปฏิบัติตามโดยผู้บริหารระดับรองลงมาที่มีความเข้าใจว่าเป็นแนวทางที่ถูกต้องสำหรับการปฏิบัติ
3. นโยบายขององค์กร ไม่ว่าจะเป็นลายลักษณ์อักษรหรือนัยก็ตามจะสร้างความรู้สึกระทึกใจและการรับรู้เกี่ยวกับองค์กร เช่นองค์กรที่มีนโยบายการเลื่อนตำแหน่งจากบุคคลภายใน จะมีบรรยากาศของการแข่งขันมากกว่าองค์กรที่มักจะใช้บุคคลภายนอกสำหรับตำแหน่งระดับสูง

4. ค่านิยม ค่านิยมของผู้บริหารขององค์กรจะมีผลกระทบต่อบรรยากาศขององค์กรเป็นอย่างมาก บริษัทที่มีค่านิยมสูงเกี่ยวกับสวัสดิการของพนักงานของบริษัทมักจะให้บำนาญ การรักษาพยาบาล และผลประโยชน์พิเศษอื่นๆ สูงกว่าโดยเฉลี่ย บริษัทดังกล่าวนี้อาจก่อให้เกิดบรรยากาศที่มีความอบอุ่น ความเป็นมิตรมากกว่าองค์กรที่มีค่านิยมสูงเกี่ยวกับกำไรแทนที่จะเป็นความพอใจของพนักงาน
5. โครงสร้างองค์กร องค์กรที่มีการจัดแผนงานตามหน้าที่พร้อมกับลำดับของผู้บริหารโดยใช้ชื่อตำแหน่งหน้าที่อย่างชัดเจนนั้นอาจจะก่อให้เกิดบรรยากาศที่ค่อนข้างจะไม่คล่องตัว และให้ความสำคัญกับระเบียบวิธีปฏิบัติงานตามที่กำหนดไว้ในคู่มือในทางตรงกันข้ามองค์กรที่ยึดถือโครงสร้างน้อยลงจะมีบรรยากาศของความคล่องตัว การคิดค้นสิ่งใหม่ ๆ และความไม่เป็นทางการมากกว่า
6. คุณลักษณะของสมาชิก บรรยากาศขององค์กรจะได้รับอิทธิพลจากคุณลักษณะของคนภายในองค์กร คุณลักษณะ เช่น อายุโดยเฉลี่ย การแต่งกาย จำนวนของผู้บริหารผู้หญิง และแม้กระทั่งการไว้ผมยาวหรือผมสั้นของผู้จัดการผู้ชายจะมีอิทธิพลต่อบุคลิกภาพขององค์กร โดยส่วนรวม และมีผลกระทบต่อทัศนคติและพฤติกรรมของสมาชิก

การขาดแคลนทรัพยากร

ทรัพยากรในองค์กร หมายถึง สิ่งทั้งปวงที่เป็นทรัพย์สิน หรือ สิ่งทั้งปวงที่มีค่ากับองค์กรซึ่งประกอบด้วยสิ่งต่างๆ ดังนี้

1. คน (Man)
2. เงิน (Money)
3. วัสดุอุปกรณ์,เทคโนโลยี (Material & Technology)
4. ข้อมูล (Data)

การขาดแคลนทรัพยากรในองค์กรหมายถึง สิ่งทั้งปวงที่เป็นทรัพย์สิน หรือ สิ่งทั้งปวงที่มีค่าไม่เพียงพอต่อความต้องการขององค์กร หากองค์กรใดทรัพยากรไม่เพียงพอต่อความต้องการจะทำให้การดำเนินงานขององค์กรไม่ประสบความสำเร็จได้

การบริหาร หมายถึง กระบวนการที่ผู้บริหารใช้ศิลปะและกลยุทธ์ดำเนินการใด ๆ ให้บรรลุวัตถุประสงค์โดยจูงใจผู้ปฏิบัติงานให้ร่วมแรงร่วมใจทำงานให้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

ดังนั้น การบริหารทรัพยากร หมายถึง การที่ผู้บริหารใช้ศิลปะและกลยุทธ์ดำเนินการในเรื่อง คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ เทคโนโลยี และข้อมูล

ความสำคัญของการบริหาร

1. การบริหารเป็นสมองขององค์กร
2. การบริหารเป็นเทคนิควิธีการ
3. การบริหารเป็นการกำหนดขอบเขตในการทำงาน
4. การบริหารเป็นการแสวงหาวิธีที่ดีที่สุด

การบริหารทรัพยากร หมายถึง การที่ผู้บริหารใช้ศิลปะและกลยุทธ์ดำเนินการในเรื่อง คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ เทคโนโลยี และข้อมูลให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ขององค์กร ผู้บริหารจำเป็นต้องศึกษาทรัพยากรในองค์กร เพื่อ วางแผน จัดระบบ ดำเนินการและ ควบคุม

ความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน

การที่จะสามารถจูงใจผู้ปฏิบัติงานได้นั้น ความรู้ทางพฤติกรรมศาสตร์นับว่าเป็นสิ่งจำเป็นที่จะต้องนำมาช่วยในการศึกษาเพื่อเข้าใจภาวะการจูงใจต่างๆ ผู้บริหารจะต้องพยายามเข้าใจถึงความปรารถนาหรือความต้องการที่มีอยู่ของบุคคลในหน่วยงาน กิลเมอร์(Gilmer, 1961) กล่าวว่า มนุษย์มีความต้องการหลายสิ่งหลายอย่างแต่อย่างไรก็ตามโดยทั่วไปแล้วความต้องการเหล่านี้ยากที่จะได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจทั้งที่ได้รับอยู่บ้างแล้ว ดังนั้นหากผู้บริหารใช้การจูงใจอย่างเหมาะสมจะช่วยให้ช่วยผู้ทำงานเพิ่มความสนใจในงานที่ตนเองทำมากขึ้น มีความกระตือรือร้น เต็มใจและตั้งใจทำงานมากขึ้น แต่ถ้าหากใช้แรงจูงใจไม่เหมาะสมก็จะทำให้ลดความสนใจในการทำงานเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน ผลงานต่ำลง ผู้ทำงานจะหนึ่งงานขาดงาน และลาออกจากงานมากขึ้น (กิตติมา ปรีดีดีลลิก. 2529)

ไพรซ์(Price, 1977) ได้ให้ความหมายว่า การลาออกจากงานหมายถึงระดับของการเคลื่อนไหวข้ามขอบเขตการเป็นสมาชิกของสังคม คำนิยามเน้นการลาออกว่าเป็นพลวัต (Dynamic) พิกอร์สและไมเยอร์ (Pigors; & Myers, 1973) กล่าวว่า การลาออกจากงานหมายถึง การเคลื่อนไหว(Movement) ของบุคลากรในรูปของการเข้าและการออกจากองค์กร การลาออกจากองค์กรหมายถึง การสิ้นสุดการจ้างพนักงาน ซึ่งแบ่งได้หลายลักษณะดังนี้

1. การไล่ออก คือ การไล่พนักงานที่ทำผิดวินัยออกและการไล่ออกเพราะต้องการลดกำลังแรงงาน
2. การลาออกคือ การลาออกของพนักงานด้วยความสมัครใจ

3. การปลดเกษียณคือ การลาออกของพนักงานเมื่ออายุของพนักงานถึงระดับหนึ่ง

4. การตาย

จากการศึกษางานวิจัยต่างๆ พบว่า การศึกษาในผู้ที่ลาออกจากการงานโดยตรงเป็นการศึกษาย้อนหลัง ถึงสาเหตุของการลาออกทำให้มีตัวแปรแทรกซ้อนมากและการเก็บข้อมูลค่อนข้างยุ่งยาก ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจึงศึกษาจากผู้ที่มีความตั้งใจที่จะลาออกจากการงานเพื่อจัดตัวแปรแทรกซ้อนและสะดวกในการเก็บข้อมูล

พอตเตอร์(Porter. 1974) กล่าวว่า ความตั้งใจที่จะลาออกจากการงานสามารถทำนายได้ง่ายกว่าการลาออกจากการงานจริง ทั้งนี้เพราะความตั้งใจที่จะลาออกจากการงานอยู่ภายใต้ การควบคุมของบุคคลมากกว่าการลาออกจริงที่ต้องเกี่ยวข้องกับปัจจัยภายนอกอย่างอื่นมาก ความตั้งใจที่จะลาออกจากการงานมีความสัมพันธ์สูงกับพฤติกรรมการลาออกจากการงาน

สเตียร์ส(Steers. 1977) ให้ความหมายของความตั้งใจที่จะลาออกจากการงานว่าเป็นความพร้อมที่จะกระทำพฤติกรรมการลาออกจากการงานในอนาคต สติลและโอวัลลี (Stell and Ovalle. 1984) ได้ศึกษาพบว่าความตั้งใจที่จะลาออกจากการงานกับการลาออกจากการงานมีความสัมพันธ์กันสูงและความตั้งใจที่จะลาออกจากการงานสามารถทำนายการลาออกจากการงานได้

โมเดลของพอร์ทเตอร์และสเตียร์ส(Porter And Steers. 1973)

พอร์ทเตอร์และสเตียร์ส แบ่งปัจจัยต่างๆ จำนวนมากที่มีการศึกษาแล้วว่ามีความสัมพันธ์กับการลาออกจากการงานไว้เป็น 4 กลุ่มใหญ่ๆคือ

1. ปัจจัยที่เกี่ยวกับองค์กร
2. ปัจจัยที่เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมในการทำงาน
3. ปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน
4. ปัจจัยที่เกี่ยวกับบุคคล

นอกจากปัจจัยเหล่านี้แล้วพวกเขายังได้เสนอบทบาทของการเป็นไปตามความคาดหวัง(Met Expectations) ที่มีต่อการเปลี่ยนงาน กล่าวคือ ก่อนเข้าทำงานบุคคลอาจมีความคาดหวังต่อปัจจัยหนึ่ง หรือหลาย ๆ ปัจจัยดังกล่าวข้างต้น เช่น รายได้ การเลื่อนขั้น หรือเพื่อนร่วมงาน เมื่อเข้าเป็นพนักงานในองค์กรนั้นแล้ว และพบว่าความคาดหวังนั้นเป็นจริง หรือใกล้เคียงกับความจริงโอกาสที่พนักงานผู้นั้นจะลาออกย่อมมีน้อยลง

การวัดความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน

ความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน เป็นเครื่องแสดงว่าจะมีพฤติกรรมนั้นในไม่ช้า จึงเป็นตัวทำนายที่ดีที่สุดของการลาออก ความสัมพันธ์นี้จะเพิ่มขึ้นหากเวลาในการวัดกับพฤติกรรมยิ่งใกล้เคียงกัน และประโยชน์ที่ใช้แสดงความตั้งใจที่จะลาออกนั้นชัดเจนมากขึ้น ขณะเดียวกันพฤติกรรมที่เกิดแรงกระตุ้น หรือสิ่งเร้าอื่นจะไปลดความสัมพันธ์ ระหว่างความตั้งใจที่จะกระทำกับพฤติกรรม

ความตั้งใจแบ่งได้เป็น 2 ประเภท

1. ความตั้งใจที่จะค้นหา
2. ความตั้งใจที่จะลาออก

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่ามีการใช้ศัพท์และนิยามความหมายความตั้งใจที่จะลาออกจากงานที่คล้ายคลึงกันดังนี้

อาร์โนลด์และเฟลด์แมน(Arnold; & Feldman. 1982) ใช้คำว่า ความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน (intention to turnover) ประกอบด้วยความตั้งใจที่จะออกจากงาน (intention to quit) และความตั้งใจที่จะเปลี่ยนงานใหม่ (intention to search alternatives) มีคำถาม 2 ข้อ ให้ตอบว่า

- มีความเป็นไปได้ หรือเป็นไปได้ที่ท่านจะหาสถานที่ทำงานใหม่ในปีหน้า และ
- ท่านตั้งใจที่จะลาออกจากที่ทำงานเดิมไปยังที่ทำงานใหม่โดยใช้มาตราวัด 7 ระดับ

มิเชลส์และสเปคเตอร์ (Michaels; & Spector. 1982) ใช้คำว่า intention to quitting มีคำถาม 3 ข้อ คือ

- บ่อยครั้งเพียงใดที่ท่านคิดถึงการลาออกอย่างจริงจัง
- ท่านต้องการที่จะลาออกจริงใช่หรือไม่
- ท่านมีแผนการลาออกเป็นที่แน่นอนแล้ว

ฮอมและคณะ(Hom; et al. 1986) ใช้คำว่า intention to quit โดยที่การลาออกนั้นประกอบด้วย ความตั้งใจที่จะลาออกจากองค์การที่ปฏิบัติงาน และการออกจากวิชาชีพคำถามมี 2 ข้อ คือ

- ท่านตั้งใจที่จะลาออกจากวิชาชีพภายในระยะเวลาอันสั้นปีนี้ใช่หรือไม่
- ท่านตั้งใจที่จะคงอยู่ในอาชีพต่อไป แต่ตั้งใจที่จะลาออกจากองค์การที่ท่านปฏิบัติงานอยู่

วิลเลียมและฮาเซอร์ (William; & Hazer.1986) ใช้คำว่า intention to quit เมื่อกล่าวถึงบุคคลที่มีความตั้งใจ ต้องการที่จะลาออกจากงานและมีแผนที่จะลาออกเป็นที่แน่นอนแล้ว และใช้คำว่า intention to leave เมื่อหมายถึงการที่บุคคลมีแผนที่จะลาออกจากองค์การ

อินชอร์, สเมลท์เซอร์ และแอทวูด(Hinshaw; Smeltzer; & Atwood. 1987) ใช้คำว่า anticipate turnover โดยหมายถึง ระดับที่บุคคลรับรู้ว่าจะสิ้นสุดการทำงานในองค์กรที่ตนปฏิบัติงานอยู่นั้น เมื่อใดในอนาคต นั่นคือเป็นการคาดการณ์การที่จะลาออกจากองค์กร

ฮอมและกริฟเฟธ(Hom; & Griffeth.1991) ใช้คำว่า intention to quit โดยหมายถึงการประเมินการรับรู้ของบุคคลถึงโอกาสและความเป็นไปได้ ของการที่จะตัดสินใจลาออกจากองค์กร

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความไว้วางใจ

คำว่า “Trust” มาจากคำว่า “Trost” ในภาษาเยอรมัน หมายถึง “ความสะดวกสบาย”(Get comforts) ความไว้วางใจ หมายถึง ความเชื่อในบุคคลว่าจะสามารถเป็นที่พึ่งพิงแก่เราในเรื่องหนึ่งๆ ได้ หรือ ความเชื่อว่าบุคคลนั้นจะไม่ทำให้เราผิดหวังในเรื่องหนึ่งๆ (Shaw. 1997)

ความไว้วางใจซึ่งกันและกัน(Mutual Trust) หมายถึง ความเชื่อร่วมกัน (Shared belief) ที่ทำให้นบุคคล/กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถพึ่งพาบุคคล/กลุ่มบุคคลอีกกลุ่มหนึ่งโดยมีวัตถุประสงค์ จุดมุ่งหมายร่วมกัน และหมายถึง ความเต็มใจในการปรับตัวให้เข้ากับอีกฝ่ายหนึ่งเมื่อมีความจำเป็น (Lewis. 1999)

ความไว้วางใจ หมายถึง ความเชื่อมั่น ความคาดหวังในแง่บวกเกี่ยวกับการกระทำของอีกฝ่ายหนึ่ง (Lewicki; McAllister; & Bries. 1998.)

ความไว้วางใจ หมายถึง ความสัมพันธ์ของความเชื่อมั่นกันและกันทั้งสองฝ่าย (Mutual Confidence) ในเรื่องของการกระทำ (Performance) การติดต่อสื่อสารอย่างจริงใจ (Honest Communication) และความสามารถที่คาดหวัง (expected competence (Reina. 1999)

นิคลาส ลูทแมนน์(Niklas Luhmann) ได้นิยามความแตกต่างระหว่าง “ความคุ้นเคย (familiarity)” และ “ความไว้วางใจ (Trust)” ไว้ว่า ความคุ้นเคย (Familiarity) เป็นความจริงของชีวิตที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ (Unavoidable fact of life) ในขณะที่ ความไว้วางใจ (Trust) เป็นคำตอบของความเสี่ยงของปัญหาเฉพาะเรื่อง (Solution for specific problems of risk) โดยที่ ความไว้วางใจจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อ ณ ที่นั้นมีความคุ้นเคย ประกอบอยู่ด้วย ความไว้วางใจไม่สามารถเกิดขึ้นได้หาก ที่นั้นไม่มีความคุ้นเคยเกิดขึ้น แต่ความคุ้นเคย แต่ความคุ้นเคยอาจเกิดขึ้นได้แม้ว่า ณ ที่นั้นจะปราศจากความไว้วางใจกันก็ตาม (Niklas Luhmann. 1988)

โดยสรุปความไว้วางใจ(Trust) หมายถึง ความเชื่อมั่น ความเชื่อ หรือ ความคาดหวังในแง่บวกของบุคคล ๆ หนึ่งที่มีต่อบุคคล หรือสิ่งใดสิ่งหนึ่งว่าจะปฏิบัติกับบุคคลนั้นตามที่ได้คาดหวังหรือเชื่อมั่นไว้ ความไว้วางใจจะเพิ่มขึ้นเมื่อความคาดหวังในแง่บวกได้รับการสนองตอบ หรือเป็นจริง แต่ความไว้วางใจจะลดลง หากความคาดหวังในแง่บวกนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง หรือตอบสนองได้ในระดับต่ำกว่าที่คาดหวัง

กล่าวคือ เราจะเชื่อไว้วางใจกับคนที่ไม่ทำให้เราผิดหวังนั้นคือ เราจะไว้วางใจกับคนที่แสดงออกกับเราตรงตามความคาดหวังในแง่บวกของเราว่าบุคคลที่เราไว้วางใจจะเต็มใจ และสามารถกระทำในสิ่งที่เราคาดหวังได้บรรลุผลสำเร็จ

ทุกคนมีขอบเขตจำกัดความของความไว้วางใจ และหากบุคคลนั้นผิดหวัง หรือถูกหักหลังจากความไว้วางใจที่เขามีต่อผู้อื่น ความไว้วางใจก็จะลดน้อยลงหรือหมดไป อย่างไรก็ตามความไว้วางใจเพื่อนคนหนึ่งกับความไว้วางใจภายในองค์กร ซึ่งเป็นความไว้วางใจทางธุรกิจมีความแตกต่างกัน เนื่องจากความคาดหวังหรือสิ่งที่เราจะพึ่งพา เกี่ยวข้องกันนั้นมีความแตกต่างกัน เช่นหากเพื่อนของเราไม่มีทักษะความรู้ในเรื่องงานของเรา ก็ไม่ได้เป็นเหตุทำให้เราไว้วางใจเพื่อนน้อยลง แต่ในทางกลับกันหากผู้บริหารในองค์กรไม่มีทักษะความรู้ในการบริหารงานในเรื่องหนึ่งๆ ย่อมส่งผลกระทบต่อระดับความไว้วางใจ หรือเชื่อใจของพนักงานในตัวผู้บริหารคนนั้น เนื่องจากสิ่งหนึ่งที่พนักงานคาดหวังจากผู้บริหารก็คือ ความมีทักษะ ความรู้ในการบริหารงานในองค์กรให้มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตาม สิ่งที่เป็นข้อเหมือนกันระหว่างความไว้วางใจเพื่อน และความไว้วางใจภายในองค์กรก็คือรูปแบบการปฏิบัติต่อกันเช่น หากเพื่อนของเราหลบเลี่ยงปัญหา เพิกเฉยกับปัญหาที่เราประสบพบเจอตลอดเวลา ความเชื่อใจ ไว้วางใจในเพื่อนคนนั้นย่อมลดน้อยลงไป เช่นเดียวกันกับกรณีความไว้วางใจของพนักงานที่มีต่อผู้บริหาร ที่จะทำให้ความไว้วางใจในผู้บริหารคนนั้น ลดน้อยลงไปด้วย

ดังนั้น ระดับความไว้วางใจจึงขึ้นอยู่กับสิ่งที่บุคคลหนึ่งๆ ความหวัง เป็นการทำความเข้าใจกับความคาดหวังของบุคคลอื่น จึงสำคัญมากต่อการสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกันเช่นเดียวกับการสร้างความไว้วางใจภายในองค์กร ซึ่งผู้บริหารจำเป็นต้องค้นหาและทำความเข้าใจกับความคาดหวังของพนักงานในองค์กร

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความไว้วางใจภายในองค์กร

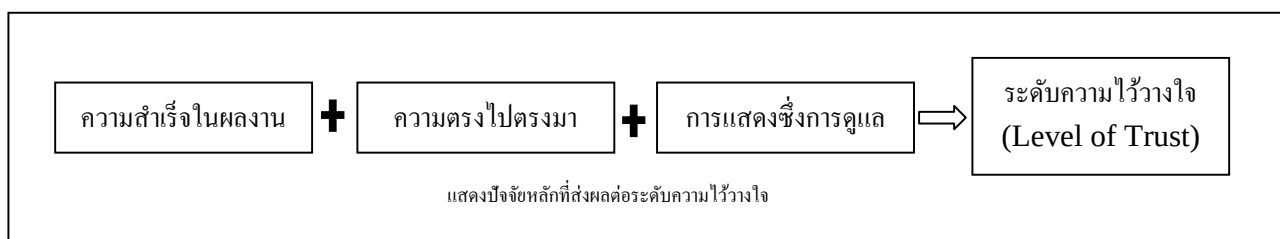
ชอว์ (Shaw, 1997) ได้ทำการวิจัย ค้นคว้าและสรุปปัจจัยที่ส่งผลต่อความไว้วางใจภายในองค์กร ได้แก่ ความสำเร็จในผลงาน (Achieving Results) ความตรงไปตรงมา (Acting with integrity) และการแสดงความเอาใจใส่ (Demonstrating concern)

ความสำเร็จในผลงาน(Achieving Results) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงานของบุคคลในด้านของการบรรลุผลสำเร็จของงาน แม้ว่ามนุษย์สัมพันธ์จะทำให้ความนิยมชื่นชมในตัวบุคคลในองค์กรมากขึ้น แต่หากบุคคลนั้นไร้ความสามารถ หรือมีความสามารถไม่มากพอตามที่ได้คาดหวังไว้ ผลของการบรรลุผลสำเร็จก็จะอยู่ในระดับต่ำ ส่งผลให้ระดับความไว้วางใจภายในองค์กรก็ไม่อาจคงเดิมอยู่ได้ ระดับความไว้วางใจภายในองค์กรจะมีแนวโน้มลดลง

ความตรงไปตรงมา (Acting with Integrity) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความซื่อสัตย์จริงใจ จริ่งจ๋งต่อคำพูดและการกระทำอย่างสม่ำเสมอ ในทุกกรณีเราจะเชื่อใจ ไว้วางใจบุคคลที่ปฏิบัติตามคำพูดของเขาอย่างตรงไปตรงมาและสม่ำเสมอ ดังคำกล่าวที่ว่า “Do what you say you will do” หรือจงปฏิบัติตามสิ่งที่ท่านพูดว่าท่านจะทำ

การแสดงความเอาใจใส่ (Demonstrating concerns) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการเอาใจใส่บุคคลรอบข้าง โดยปกติ เราจะให้ความไว้วางใจกับผู้ที่เป็นห่วงเป็นใย ดูแลเอาใจใส่เราเป็นอย่างดี เราจะไว้วางใจบุคคลที่เราเชื่อว่าเขาเข้าใจในข้อปัญหาต่างๆ ของเราเป็นอย่างดี และเชื่อว่าเขาจะปฏิบัติตอบสนองในทิศทางที่อย่างน้อยไม่ขัดกับความต้องการของเรา ปัจจัยนี้จะเกี่ยวข้องกับระดับความเชื่อมั่น ความไว้วางใจว่าบุคคลอื่นจะปฏิบัติในสิ่งที่สอดคล้อง สนับสนุนต่อเป้าหมายของส่วนรวมเป็นหลักอีกด้วย

ดังนั้น ตามแนวความคิด Robert Bruce Shaw ที่กล่าวไว้ข้างต้น ทำให้องค์กรสามารถสร้างระดับความไว้วางใจภายในองค์กรให้เกิดขึ้นได้ โดยปัจจัยทั้งสาม ดังแสดงภาพประกอบ



ไมเออร์และเดวิส (Mayer; & Davis) ได้สรุปปัจจัยที่ส่งผลต่อความไว้วางใจว่า ได้มีผู้ศึกษาวิจัยค้นคว้ามากมายถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความไว้วางใจ แต่มีปัจจัยหลัก 3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความไว้วางใจหรืออาจถือได้ว่าเป็นลักษณะของความไว้วางใจ ปัจจัยทั้ง 3 ปัจจัยนี้ได้แก่

1. ความสามารถ (Ability) หมายถึง ทักษะ ความรู้ และพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงถึงความสามารถในการโน้มน้าวสิ่งต่างๆ หรือผู้อื่น
2. ความรู้สึกที่ดี (Benevolence) หมายถึง ความรู้สึกที่ดี ที่อยากทำสิ่งดีๆ ให้กับผู้ที่เราไว้วางใจ
3. ความตรงไปตรงมา (Integrity) หมายถึง ความสม่ำเสมอในการปฏิบัติตนด้วยความจริงใจตรงไปตรงมา

ความไว้วางใจเกิดจากปัจจัย 2 ประการคือ ความเชื่อ (Belief) และคำมั่นสัญญา (Commitment) โดย (Gambetta, 1988 :218)

1. ความเชื่อ (Belief) : ความไว้วางใจเกิดจากความเชื่อของบุคคลว่าบุคคลอีกฝ่ายจะปฏิบัติตามความคาดหวังของบุคคลนั้นได้อย่างดีในอนาคต

2. คำมั่นสัญญา (Commitment) : ความไว้วางใจเกิดจากการบรรลุความคาดหวังของบุคคลหนึ่งที่มีต่อการกระทำของอีกบุคคลหนึ่ง(Dasgupta, 1988:51)

ความไว้วางใจมีการศึกษาแนวคิดกันอย่างกว้างขวางในเรื่องของความไว้วางใจและที่สำคัญที่สุดในส่วนประกอบของคุณภาพแห่งความสัมพันธ์ทางปรัชญาและการสื่อสารระหว่างบุคคล ความไว้วางใจเป็นด้านหนึ่งในหลายๆ ด้านที่ระบุถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ซึ่งด้านปรัชญาและการสื่อสาร ความไว้วางใจจะถูกเน้นไปยังความความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลระหว่างคู่สมรส เพื่อนญาติ และอื่นๆ แนวนี้ ขณะที่ด้านการบริหารธุรกิจและการสื่อสารระหว่างองค์กรความไว้วางใจจะถูกเน้นไปยังความความสัมพันธ์ระหว่างผู้จัดการด้วยกัน และระหว่างผู้จัดการกับพนักงานทั่วไป จากเอกสารเกี่ยวกับการวัดระดับความไว้วางใจภายในองค์กรของสถาบัน IABC และการวัดระดับความสัมพันธ์ของสถาบันแนะนำด้านประชาสัมพันธ์ (Institute for Public Relations Guidelines) ได้เพิ่มบทบรรณานุกรมที่เป็นประโยชน์สำหรับองค์กรที่ต้องการวัดระดับความไว้วางใจ โดยได้กำหนดให้ความไว้วางใจเป็นแนวความคิดที่มีหลายด้านได้แก่

1. ความหลากหลายระดับ(Multi-level) ความไว้วางใจมีผลมาจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน ทีมงาน องค์กรและพันธมิตรระหว่างองค์กร
2. พื้นฐานทางวัฒนธรรม(Culturally-rooted) ความไว้วางใจขึ้นกับบรรทัดฐาน ค่านิยมและความเชื่อของวัฒนธรรมองค์กร
3. การติดต่อสื่อสาร(Communication-based) ความไว้วางใจเป็นผลจากการปฏิบัติในการสื่อสารข้อมูล เช่นการให้ข้อมูลที่ถูกต้อง หรือ การให้คำอธิบายที่ชัดเจนในการตัดสินใจบางเรื่อง
4. การเปลี่ยนแปลง (Dynamic) ความไว้วางใจมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอตามวัฏจักรแห่งการเกิด ความไม่คงที่และในที่สุดก็จะเลือนหายไป
5. ความหลากหลายมิติ (Multi dimensional) ความไว้วางใจจะประกอบด้วยปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวเนื่องกับความรู้ความเข้าใจ อารมณ์และพฤติกรรมของแต่ละบุคคลโดยมิติของความไว้วางใจได้รวมไปถึง
 - ความสามารถ (Competence)
 - ความมั่นคง (Integrity)
 - ความน่าเชื่อถือ Dependability/Reliability)
 - ความซื่อสัตย์ (Openness and Honesty)
 - ความอ่อนแอ (Vulnerability)

- การเอาใจใส่พนักงาน (Concern for Employees)
- ความเข้ากันได้ (Identification) ระหว่างเป้าหมาย บรรทัดฐาน ค่านิยมและความเชื่อของพนักงานกับวัฒนธรรมขององค์กร
- การควบคุมซึ่งกันและกัน (Control mutuality)
- ความพึงพอใจ (Satisfaction)
- คำมั่นสัญญา (Commitment)

ความสำคัญของความไว้วางใจภายในองค์กร

ทุกองค์กรจำเป็นจะต้องตระหนักถึงความสำคัญและความจำเป็นของความไว้วางใจที่มีต่อบุคคลในองค์กร องค์กรใดๆ จะไม่สามารถสร้างความสัมพันธ์ทางสังคมกับบุคคลหรือองค์กรอื่นๆ ได้เลย หากองค์กรนั้นปราศจากความเข้าใจในเรื่องความไว้วางใจในความหมาย นักสังคมวิทยาหลายท่านได้สรุปการค้นพบว่า “หากปราศจากความไว้วางใจแล้ว ชีวิตสังคมที่ทุกคนเป็นอยู่ในปัจจุบันก็จะเป็นไปไม่ได้อีกเลย” นอกจากนี้ ผู้เชี่ยวชาญหลายท่านได้เห็นด้วยอย่างยิ่งกับคำกล่าวที่ว่า “ความไว้วางใจเป็นองค์ประกอบที่จำเป็นองค์ประกอบหนึ่งในการสร้างความสัมพันธ์ทางสังคมที่ไม่มีวันสูญหายไป”

ถ้าทุกคนในองค์กรของท่านรู้ว่าจะต้องทำอะไร (Know what to do) เมื่อไร (When) อย่างไร (How) ที่ไหน (Where) และที่สำคัญคือทำไม (Why) ต้องทำ โครงสร้างองค์กรของท่านจะเป็นอย่างไร ถ้าทุกคนสามารถปฏิบัติงานตามหน้าที่ของตนได้อย่างถูกต้อง ตรงเวลาและทุกคนเป็นที่เชื่อถือ และไว้วางใจกันได้ ทุกคนปฏิบัติงานเพื่อมุ่งเน้นการบรรลุเป้าหมายขององค์กรกระบวนการการจัดองค์กรและระบบการควบคุมในองค์กรท่านจะเป็นอย่างไร คำตอบของทุกคำถามเหล่านี้คือ องค์กรจะมีระดับโครงสร้างองค์กรแบนลง (Flatter) จำนวนผู้บังคับบัญชาจะน้อยลง การควบคุมการทำงานและการประเมินผลงานของพนักงานก็จะไม่มีความสำคัญอีกต่อไป

องค์กรต่าง ๆ ที่ประสบผลล้มเหลวในการดำเนินงาน การเปลี่ยนแปลงต่างๆ ก็เนื่องมาจากการขาดการสนับสนุนจากพนักงานขององค์กร ซึ่งจุดเริ่มต้นของการเพิ่มการได้รับการสนับสนุนในการดำเนินงานจากพนักงาน ก็คือ การสร้างความไว้วางใจให้เกิดขึ้นภายในองค์กร พนักงานจะเต็มใจในการร่วมมือประสานงานกับผู้บริหารงานองค์กรกับการเปลี่ยนแปลงใด ๆ เมื่อพวกเขามีความเชื่อมั่น และไว้วางใจในผู้บริหารขององค์กร และความไว้วางใจภายในองค์กรนี้ก็ไม่ใช่ว่าจะสร้างขึ้นได้ในทันทีทันใด ผู้บริหารจะต้องเห็นความสำคัญของความไว้วางใจภายในองค์กรและสร้างความไว้วางใจ เชื่อมั่น แก่พนักงานในองค์กรอย่างต่อเนื่อง เพื่อว่าพนักงานจะได้เป็นกำลังสำคัญที่แท้จริงของท่านในการร่วมมือ ประสานงานในการทำกิจกรรมใดๆ เพื่อความสำเร็จขององค์กรต่อไป

นอกจากนี้ความไว้วางใจกันภายในทีมงานยังเป็นปัจจัยที่สำคัญปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการทำงานเป็นทีม หากทีมงานขาดความไว้วางใจกันและกัน สมาชิกในทีมงานก็จะไม่กล้าแบ่งปันข้อมูล (Share information) ให้กันและกัน สมาชิกในทีมงานจะมีความกังวลอยู่ตลอดเวลาว่าสมาชิกอื่นจะพุด หรือกระทำการที่ไม่คาดหวังกลับหลังตน

เกรเซอร์ (Glaser, 1997) ได้กล่าวถึงความสำคัญของความไว้วางใจ (Trust) ไว้ว่า ความไว้วางใจเป็นองค์ประกอบที่สำคัญมากองค์ประกอบหนึ่งสำหรับองค์กร หากปราศจากความไว้วางใจ องค์กรนั้นก็จะเป็นปราศจากความเป็นหนึ่งเดียวและความสามัคคี ความคิดสร้างสรรค์จะน้อยลง องค์กรนั้นจะมีกระบวนการตัดสินใจที่ไร้ประสิทธิภาพ อัตราการลาออกของพนักงานจะสูง ขวาลือ การนินทา และเสียงซุบซิบต่างๆ ภายในองค์กรก็จะมากไปด้วย ความไว้วางใจไม่ใช่เป็นเพียงแนวคิดที่ธรรมดา หากแต่ความไว้วางใจอาจเป็นเสมือนกำแพงซีเมนต์หนึ่งทีกั้นกลางระหว่างความสัมพันธ์ต่างๆ ของบุคคลในองค์กรหรืออาจเป็นปัจจัยขั้นพื้นฐานที่สำคัญที่สุดปัจจัยหนึ่งในการดำเนินธุรกิจ การแสดงภาวะความเป็นผู้นำ และการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ภาวะความเป็นผู้นำในองค์กรจะไม่สามารถเกิดขึ้นได้เลยหากองค์กรนั้นไม่มีความไว้วางใจกันและกันในระดับหนึ่ง นั่นคือ องค์กรนั้นจะไม่สามารถผลักดันหรือทำให้พนักงานในองค์กรสนับสนุนคล้อยตามการเปลี่ยนแปลงใดๆ อย่างแท้จริงได้เลย

แนวความคิดของความไว้วางใจภายในองค์กร

จากการศึกษาแนวคิดของความไว้วางใจภายในองค์กร พบว่า มีผู้เชี่ยวชาญหลายท่านที่ให้ความสนใจและกล่าวถึงแนวความคิดของความไว้วางใจไว้มากมาย อาทิเช่น

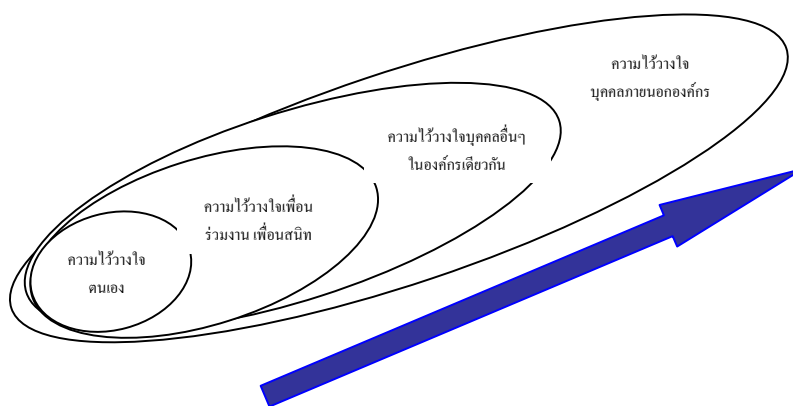
โรเบิร์ต บรูซ ชอร์ว (Robert Bruce Shaw) ได้กล่าวถึงขอบเขตที่ทำให้เกิดความไว้วางใจ และการสูญเสียความไว้วางใจ ของแต่ละบุคคลแตกต่างกัน กล่าวคือ บุคคลทีมงานหรือองค์กร ล้วนมีขอบเขตในการสร้าง และการถอนความไว้วางใจจากผู้อื่นออกไปแตกต่างกัน ปัจจัยหลัก 3 ประการที่มีผลต่อการกำหนดขอบเขตหรือจุดทางเข้าทางออกของความไว้วางใจของแต่ละบุคคล ได้แก่

1. สถานการณ์ (The Situation) หากสถานการณ์นั้น ๆ มีความเสี่ยงสูง ขอบเขตจุดทางเข้า ทางออกของความไว้วางใจ (Trust Threshold) ย่อมสูงตามไปด้วย
2. ประสบการณ์ของบุคคลนั้นในเรื่องความไว้วางใจ (Those giving their trust) หากบริษัทธุรกิจทีมงานเคยมีประสบการณ์ในทางที่ไม่ดีที่เกิดจากความไว้วางใจ เช่น การถูกหลอกหลวง หักหลังจากการทำธุรกิจ ก็จะทำให้บริษัท ธุรกิจ ทีมงานนั้น ๆ มีขอบเขตจุดทางเข้าทางออกของความไว้วางใจ (Trust Threshold) สูงตามไปด้วย

3. ประสิทธิภาพของผู้อื่นในเรื่องความไว้วางใจ(Those asking to be trusted) หาก บริษัทหนึ่งต้องการมาเป็นหุ้นส่วนกับบริษัทเรา หากบริษัทนั้น ๆ เป็นบริษัทที่บริษัทเรารู้จักมีชื่อเสียงอยู่แล้ว ขอบเขตจุดทางเข้า ทางออกของความไว้วางใจ (Trust Threshold) ก็อาจจะต่ำในขณะที่หากบริษัทที่มาขอเป็นหุ้นส่วนนั้น เป็นบริษัทที่มีชื่อเสียงไม่ค่อยดีนัก หรือเป็นบริษัทที่บริษัทเราไม่รู้จักขอบเขตจุดทางเข้า ทางออกของความไว้วางใจ ย่อมจะสูงตามไปด้วย เป็นต้น

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่าจุดทางเข้า ทางออกของบุคคลหนึ่งในเรื่องความไว้วางใจนั้น มีความแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับปัจจัยทั้ง 3 ของแต่ละบุคคลดังกล่าวข้างต้น บุคคลจะเปลี่ยนความคิดจากการไว้วางใจเป็นไม่ไว้วางใจ ง่ายกว่าการสร้างควมไว้วางใจขึ้นมาใหม่เมื่อบุคคลนั้นได้สูญเสียไปครั้งหนึ่งแล้ว

การขยายขอบเขตของความไว้วางใจ (Radius of Trust) ของบุคคลเริ่มจากความไว้วางใจในตนเอง (Trust of Self) แล้วจึงขยายไปยังเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาและหน่วยงานอื่นนอกองค์กร ดังแสดงภาพประกอบ



ลักษณะของความไม่ไว้วางใจกันภายในองค์กร

โรเบิร์ต บรูซ ชอร์ว (Robert Bruce Shaw. 1997) ได้กล่าวถึงตัวอย่างของการเกิดความไม่ไว้วางใจในองค์กรของบริษัท AT&T ไว้ว่า บริษัทได้โฆษณาผ่านทางหนังสือพิมพ์หนึ่งหน้าเต็มๆ เพื่อการสรรหานักวิชาการใหม่เข้ามาในองค์กร โดยที่ในขณะนั้นจะมีพนักงานหลายคนที่จะต้องถูกให้ออกจากบริษัทไปเนื่องจากบริษัทจัดโครงสร้างองค์กรใหม่ ทั้งพนักงานและบุคคลภายนอกแปลความและเข้าใจว่า AT&T ต้องการเพียงการรักษาภาพลักษณ์ของตนเองต่อสาธารณชนมากกว่าการคำนึงถึงผลกระทบที่พนักงานที่ต้องถูกปลดออกจะได้รับการกระทำของ AT&T ถูกมองไปว่าเป็นการกระทำเพื่อสร้างภาพลักษณ์ให้ดี เพราะพนักงานได้หมดความไว้วางใจให้กับบริษัทแล้วและเป็นที่แน่นอนว่าผลิตภาพและแรงจูงใจของพนักงานในการปฏิบัติงานก็หมดไปด้วยแล้ว

ก่อนที่จะสร้างความไว้วางใจภายในองค์กรให้กลับมาอีกครั้งนั้น ผู้บริหารจำเป็นต้องประเมินความไว้วางใจภายในองค์กรก่อน ผู้บริหารจำเป็นต้องหาคำตอบให้กับประเด็นเหล่านี้ในเบื้องต้นก่อน

1. ความรุนแรงของความไม่ไว้วางใจภายในองค์กร องค์กรควรจะมีการวัดระดับความไว้วางใจภายในองค์กรว่ามีมากน้อยเพียงใด ระดับของความไว้วางใจแตกต่างกันในแต่ละกลุ่มพนักงานหรือไม่ ความไว้วางใจจะมีการเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลาหรือไม่ เหตุการณ์ใดของบริษัทที่สร้างความไม่ไว้วางใจให้เกิดขึ้นในองค์กร
2. ผลกระทบที่ได้เกิดจากความไม่ไว้วางใจภายในองค์กร บางครั้งความไม่ไว้วางใจก็ไม่ได้เป็นสิ่งที่ไม่ดี อาจเกิดขึ้นโดยธรรมชาติของบุคคล หรือบางครั้งอาจจะเป็นประโยชน์กับองค์กรด้วย เช่น พนักงานบางคนเริ่มที่จะไม่ไว้วางใจแผนกสนับสนุนการปฏิบัติงานภายในขององค์กร ซึ่งได้ให้บริการกับแผนกต่าง ๆ ไม่นัก การสร้างความไว้วางใจให้เกิดขึ้นมาในกรณีนี้ไม่ใช่เรื่องยากนัก นอกจากนั้นผลกระทบของความไม่ไว้วางใจของพนักงานบางคนต่อแผนกนี้ไม่ได้รุนแรง ต่อธุรกิจโดยรวมมากนัก ในทางกลับกัน หากเป็นกรณีของการสูญเสียความไว้วางใจของพนักงานที่มีต่อผู้บริหารขององค์กรย่อมเป็นเรื่องที่ยากที่จะสร้างขึ้นมามากครั้ง และผลกระทบมีความรุนแรงมากกว่า คือพนักงานจะขาดกำลังใจในการทำงาน มีผลผลิตและผลผลิตภาพในการปฏิบัติงานน้อยลง
3. สาเหตุของความไม่ไว้วางใจภายในองค์กร โครงสร้างองค์กร หลักปฏิบัติ นโยบายของบริษัทได้เป็นสาเหตุของความไม่ไว้วางใจภายในองค์กรมากน้อยเพียงใด ความไม่ไว้วางใจเป็นความไม่ไว้วางใจของบุคคล หรือกลุ่มคนหรือองค์กรโดยรวม
4. ความเป็นไปได้ในการสร้างความไว้วางใจให้กลับคืนมา เช่น การเปลี่ยนลักษณะของความเป็นผู้นำของผู้บริหารภายในองค์กร

หลังจากการค้นหาคำตอบของประเด็นต่างๆ ของการสร้างความไว้วางใจให้กลับมาอีกครั้งแล้ว ผู้บริหารจึงจะเริ่มการคิดหาวิธีการแก้ไขปัญหาก็เหมาะสมกับเหตุการณ์และองค์กรต่อไป โดย โรเบิร์ต บรูช ชอร์ว (Robert Bruce Shaw) ได้กล่าวถึงวิธีการสร้างความไว้วางใจภายในองค์กรให้กลับมาอีกครั้ง ดังนี้

1. การเปลี่ยนแปลงผู้นำองค์กร (Changing the Leadership) ในกรณีที่รุนแรงวิธีที่รวดเร็วที่สุดในการจัดการกับความไม่ไว้วางใจภายในองค์กร คือ การเปลี่ยนตำแหน่งผู้บริหารที่สำคัญๆ ในองค์กร ที่มีบทบาทต่อการสร้างความไว้วางใจภายในองค์กรที่ผ่านมาเป็นอย่างมาก นอกจากนั้นผู้บริหารที่ยังคงอยู่ในองค์กรและผู้บริหารใหม่ที่เข้ามาบริหารองค์กร จำเป็นจะต้องแสดงถึงวิธีการและแนวปฏิบัติใหม่ๆ ที่จะเป็นการสร้างความไว้วางใจภายในองค์กรให้กลับคืนมาอีกครั้ง เช่นการพูดถึง

ผู้นำคนเดิมว่าขาดความตรงไปตรงมา ซึ่งเป็นสิ่งที่สำคัญต่อความอยู่รอดขององค์กรอย่างมากหรือผู้บริหารชุดใหม่นี้จะให้ความสำคัญกับสิ่งเหล่านี้และจะมีวิธีการปฏิบัติงาน นโยบาย ต่อไปอย่างไร

2. การ Rallying around a crisis or opportunity สิ่งที่สำคัญคือ การค้นหา Burning platform หรือกิจกรรมที่จะเป็นการสร้างแรงดึงดูดกลุ่มคนเข้ามาเพื่อร่วมมือกันปฏิบัติงานเพื่อการบรรลุผลสำเร็จขององค์กรอย่างจริงจัง ผู้บริหารจำเป็นต้องกำหนดวิสัยทัศน์และวัตถุประสงค์ขององค์กรที่ชัดเจนและส่งผลประโยชน์ให้กับพนักงานโดยรวม กล่าวคือ ผู้บริหารจะต้องทำให้พนักงานเห็นความสำคัญของการบรรลุผลสำเร็จขององค์กร เพื่อประโยชน์ขององค์กรและพนักงานทั้งหมด
3. การทำลายกรอบโครงสร้างต่างๆ (Breaking the Structural Frame) โดยมากแล้วองค์กรที่มีระดับความไว้วางใจภายในองค์กรระดับต่ำ จะเป็นองค์กรที่มีกฎเกณฑ์ กรอบโครงสร้างกลุ่มบุคคลต่างๆ ที่เป็นลำดับชั้นและเข้มงวด วิธีการแก้ไขหนึ่งก็คือ การสร้างกิจกรรมต่างๆ ที่เป็นการสร้างความร่วมมือกันของกลุ่มบุคคลในทุกระดับขององค์กร เช่นการทำกิจกรรมละลายพฤติกรรม การเรียกประชุมในระดับต่างๆ ไล่กันไป เพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานทุกระดับชั้นจะสามารถร่วมมือประสานงานกันได้อย่างดี
4. การยกเลิกหลักปฏิบัติที่ก่อให้เกิดความไม่ไว้วางใจภายในองค์กร (Eliminating Trust-Eroding practices) ขจัดแนวทางหรือหลักปฏิบัติที่ก่อให้เกิดความไม่ไว้วางใจภายในองค์กรออกไป นโยบายเรื่องการจ่ายค่าตอบแทน ถือได้ว่าเป็นนโยบายที่มีผลอย่างมากต่อความไว้วางใจภายในองค์กร องค์กรจะต้องสร้างระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานและการจ่ายค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเป็นการสนับสนุนผลสำเร็จในการทำงานของพนักงานอย่างแท้จริง
5. การมุ่งเน้นการทำงานเป็นทีมเพื่อการบรรลุผลสำเร็จ (Stressing teamwork in order to achieve results) พนักงานในองค์กรมักมีความรู้สึกที่ว่าทำไมพวกเขาจึงถูกคาดหวังให้สนับสนุนการทำงานเป็นทีม ในขณะที่ผู้นำของพวกเขาทำงานโดยลำพัง (Self Serving) ดังนั้นแล้ว การมุ่งเน้นให้มีการทำงานเป็นทีมจะต้องเกิดจากความต้องการของธุรกิจจริงๆ มีการเชื่อมโยงการทำงานเป็นทีมเป็นส่วนหนึ่งของปัจจัยในการประเมินผลการปฏิบัติงาน และผู้บริหารให้การสนับสนุนการทำงานเป็นทีมอย่างจริงจัง
6. การตระหนักถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการร่วมกันทำงาน (Capitalizing on collective wins) วิธีการสนับสนุนการทำงานเป็นทีมซึ่งส่งผลต่อความไว้วางใจกันจะล้มเหลวหากการทำงานนั้นไม่ได้บรรลุผลสำเร็จ กล่าวคือ พนักงานจะมุ่งเน้นการทำงานเป็นทีมน้อยลง หากพวกเขาไม่เห็นประโยชน์ที่ได้รับจากวิธีการทำงานใหม่ที่สนับสนุนการทำงานเป็นทีม การสร้างความไว้วางใจให้กลับมาอีกครั้งจำเป็นต้องมีควิกวิน (Quick Win) ที่เป็นการสนับสนุนถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการ

ร่วมมือ ประสานงานและทำงานร่วมกันเป็นทีมงาน นอกจากนี้จำเป็นต้องมีการสื่อสารให้กับพนักงานองค์กรทราบถึงประโยชน์ดังกล่าวด้วย ซึ่งการสื่อสารนั้นจะต้องเป็นไปอย่างจริงจังและจริงจังในการสื่อถึงความก้าวหน้าที่เกิดขึ้น

กลยุทธ์ในการสร้างความร่วมมือ ประสานงานกัน เพื่อที่จะได้เพิ่มความไว้วางใจภายในองค์กร จำเป็นจะต้องมีการวางแผน ออกแบบและปฏิบัติอย่างจริงจัง เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์เป็นอย่างดี

การรักษาความไว้วางใจภายในองค์กรให้คงอยู่

แม้ว่าองค์กรหลายๆ องค์กรจะสามารถปฏิบัติงานได้บรรลุวัตถุประสงค์โดยปราศจากความไว้วางใจซึ่งกันและกัน แต่องค์กรเหล่านั้นก็จะสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ได้ในระยะสั้นๆ เท่านั้น ในระยะยาวแล้วองค์กรเหล่านั้นจะไม่มีมีการประสานงาน ร่วมมือร่วมใจกันภายในองค์กรเป็นอย่างดี องค์กรที่บรรลุวัตถุประสงค์ในระยะยาวและประสบความสำเร็จ มักจะให้อิสระแก่พนักงานในการปฏิบัติงานถ้าปราศจากความไว้วางใจแล้ว การส่งเสริมการสร้างอำนาจสิทธิขาด(Empowerment) ให้แก่พนักงานในองค์กรย่อมไม่เกิดขึ้น นอกจากนี้ องค์กรที่บรรลุวัตถุประสงค์ในระยะยาวและประสบความสำเร็จจะต้องมีกำหนดวิธีการปฏิบัติงานเพื่อส่งเสริมการประสานงานร่วมมือกันปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ระหว่างพนักงานภายในองค์กรด้วยกันและระหว่างพนักงานภายในองค์กรและบุคคลภายนอกองค์กร ดังนั้นแล้วหากปราศจากความไว้วางใจซึ่งกันและกันแล้ว การประสานงานร่วมมือกันปฏิบัติงานย่อมไม่บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพอย่างแน่นอน

การรักษาความไว้วางใจภายในองค์กรให้คงอยู่ต่อไป ผู้บริหารจำเป็นต้องเข้าใจบทบาทของความไว้วางใจภายในองค์กรอย่างชัดเจน เพื่อให้องค์กรสามารถรักษาระดับความไว้วางใจภายในองค์กรให้อยู่ในระดับที่สูง เพื่อสร้างผลผลิตและผลิตภาพให้แก่องค์กร ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด บทบาทของความไว้วางใจภายในองค์กรสามารถสรุปได้ดังนี้

1. ความไว้วางใจเป็นทรัพยากรเช่นอย่างเงินลงทุน หรือหลักทรัพย์ขององค์กร (Trust is a resource on a par with other forms of capital)

ทุกองค์กรเห็นความสำคัญของฐานะทางการเงินขององค์กร โดยที่สะท้อนออกมาในรูปจำนวนตัวเลขต่างๆ ผู้บริหารส่วนใหญ่เข้าใจและสามารถวิเคราะห์ความต้องการเงินลงทุนได้อย่างถูกต้อง หากองค์กรต้องการขยายงานหรือปรับปรุงกระบวนการต่างๆ ภายในองค์กร เป็นต้น อย่างไรก็ตาม หลายองค์กรได้ละเลยการคำนึงถึงความไว้วางใจภายในองค์กร ไม่ได้คำนึงว่าบทบาทของความไว้วางใจภายในองค์กรมีพลังมากมายเพียงไร หากผู้บริหารมองความไว้วางใจว่าเป็นเงินลงทุน (Capital) หรือสินทรัพย์ (Asset) ประเภทหนึ่งขององค์กร แม้ว่าความไว้วางใจภายใน

องค์กรนี้จะไม่สามารถให้คำมั่นสัญญาถึงความสำเร็จของธุรกิจได้ แต่มันทำให้โครงสร้างองค์กรนโยบายตลอดจนแนวทางการปฏิบัติงานต่างๆ ขององค์กรถูกนำไปใช้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น ตัวชี้วัดระดับความไว้วางใจ 3 ประการที่ Robert Bruce Shaw ได้กล่าวไว้ได้แก่

- การเปิดเผย (Openness) ระดับความเต็มใจในการเปิดเผยเรื่องต่างๆ ภายในกลุ่ม
- การให้เกียรติ (Respect) ระดับการให้เกียรติซึ่งกันและกันภายในกลุ่ม
- ความสอดคล้อง (Alignment) เช่นการร่วมประสานงานกันภายในกลุ่ม การร่วมกันออกความคิดเห็นและตัดสินใจร่วมกัน เป็นต้น

2. ความไว้วางใจมีความสำคัญทั้งภายในและภายนอกองค์กร (Trust is important internally and externally)

ผู้บริหารจำเป็นต้องให้ความสำคัญในการสร้างความไว้วางใจให้เกิดขึ้น ทั้งกับบุคคลภายในองค์กร เช่น พนักงานและบุคคลภายนอกเช่น ลูกค้า ซัพพลายเออร์ (Supplier) เนื่องจากลูกค้าจะซื้อสินค้าและบริการของบริษัทก็เมื่อลูกค้าให้ความไว้วางใจกับสินค้าและบริการของบริษัท การสร้างความสัมพันธ์กับซัพพลายเออร์มีแนวโน้มที่จะเป็นการสร้างความสัมพันธ์ในระยะยาว เช่นเดียวกับการสร้างความไว้วางใจภายในองค์กรให้กับพนักงาน พนักงานก็จะมีความเต็มใจและร่วมมือประสานงานปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของบริษัท

3. การได้รับความไว้วางใจจะเกิดจากการให้ความใส่ใจอย่างแท้จริง (Trust is gained by attention to the fundamentals)

ผู้บริหารจำเป็นต้องสร้างความไว้วางใจโดยการให้สิ่งที่ผู้ที่เกี่ยวข้องคาดหวังจากท่าน โดยการแสดงความเป็นห่วงเป็นใยกับผู้อื่น โดยเฉพาะเวลาที่พวกเขาต้องการการสนับสนุนและเอื้ออาทรจากท่านคำพูดหรือคำกล่าวของผู้บริหารว่าจะมีนโยบาย ทิศทางเป็นเช่นไร จะไม่เป็นผลเลยหากผู้บริหารไม่ได้คิดที่จะเป็นผู้นำในการปฏิบัติให้ดูเป็นตัวอย่างก่อน ดังตัวอย่างที่ โรเบิร์ต บรูซ ชอร์ว (Robert Bruce Shaw. 1997) ได้กล่าวไว้ว่า “Talk is cheap with regard to trust”

ประวัติ (HISTORY)

เป็นผู้นำในการให้บริการสินเชื่อเพื่อผู้บริโภคในประเทศ ซึ่งเป็นธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่อันดับ 2 ในแง่ของสินทรัพย์รวม และเป็นเจ้าของเครือข่ายการให้บริการที่มีขนาดใหญ่ในประเทศไทย

นโยบายการรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ

1. รักษาข้อมูลของผู้ใช้บริการที่ได้แจ้งให้ธนาคารทราบ โดยจะควบคุมและรักษาข้อมูลให้เป็นความลับ ปลอดภัย และป้องกันมิให้มีการนำข้อมูลไปใช้ผิดวัตถุประสงค์และมีให้ผู้ไม่มีสิทธิได้รับข้อมูล เว้นแต่ธนาคารจะได้แจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบเกี่ยวกับการจะต้องเปิดเผยข้อมูลนั้นแล้ว หรือได้รับความยินยอมจากผู้ใช้บริการ หรือจำเป็นต้องเปิดเผยข้อมูลตามกฎหมาย แล้วแต่กรณี
2. ในการเก็บรักษาข้อมูลของผู้ใช้บริการ ธนาคารจะจัดทำระบบป้องกันมิให้ข้อมูลถูกแก้ไข ทำให้เสียหาย หรือถูกทำลายโดยไม่ชอบ หรือโดยไม่ได้รับอนุญาต
3. ตกลงว่าจะใช้ข้อมูลของผู้ใช้บริการ เพื่อประโยชน์ในการวิเคราะห์การให้สินเชื่อ การออกบัตรเครดิต และผลิตภัณฑ์ทางการเงินต่าง ๆ หรือบริการต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับกิจการของธนาคารเท่านั้น
4. ในการเก็บรักษาและใช้ข้อมูลของผู้ใช้บริการตามวัตถุประสงค์ ข้อ 3. ธนาคารจะให้ข้อมูลเฉพาะพนักงานของธนาคารที่เกี่ยวข้องและได้รับอนุญาตแล้วเท่านั้น และหากธนาคารจำเป็นต้องจ้างบุคคลอื่นเพื่อวัตถุประสงค์ดังกล่าว ธนาคารจะควบคุมให้บุคคลอื่นเก็บรักษา และใช้เฉพาะข้อมูลที่ได้รับอนุญาตจากธนาคาร และบังคับให้ปฏิบัติตามข้อกำหนด เงื่อนไข และข้อบังคับที่ธนาคารกำหนดเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลอย่างเคร่งครัด

ในปัจจุบัน ธุรกิจเกี่ยวกับการให้บริการด้านบัตรเครดิตมีการแข่งขันกันรุนแรงมากขึ้น ซึ่งต่างก็ให้บริการในรูปแบบที่ใกล้เคียงกันมาก ลูกค้าสามารถเลือกได้มากขึ้นมีอำนาจการต่อรองได้มากขึ้น เพื่อให้ได้รับประโยชน์ ความสะดวกและการบริการที่น่าพอใจ ดังนั้นธนาคารจึงจำเป็นต้องพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานเพื่อรองรับความต้องการของลูกค้าที่มีในตลาด และมีความจำเป็นที่จะต้องมีการสำรวจความคิดเห็นเพื่อทราบถึงมุมมองของพนักงานที่มีต่อการทำงานในด้านต่างๆ

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อำนวย เสริมชีพ (2541) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณลักษณะของพนักงานธนาคารกับความพึงพอใจในอาชีพงานธนาคาร ในธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) ภาคตะวันออก พบว่า

1. คุณลักษณะของพนักงานธนาคารมีระดับความสำคัญที่ระดับมาก
2. ความพึงพอใจในอาชีพงานธนาคารของพนักงานธนาคารโดยรวมมีความพึงพอใจที่ ระดับปานกลาง
3. คุณลักษณะของพนักงานธนาคารมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในอาชีพงานธนาคาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
4. คุณลักษณะของพนักงานธนาคารมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในอาชีพงานธนาคารทั้ง พนักงานธนาคารเพศชาย และเพศหญิง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
5. คุณลักษณะของพนักงานธนาคารมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในอาชีพงานธนาคารทั้ง พนักงานการตลาด และพนักงานปฏิบัติการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
6. คุณลักษณะของพนักงานธนาคารมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในอาชีพงานธนาคาร กับพนักงานธนาคารที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 1-5 ปี 6-10 ปี และ 11 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 .05 และ .01 ตามลำดับ
7. พนักงานธนาคารเพศชาย และเพศหญิง มีความพึงพอใจในอาชีพงานธนาคารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
8. พนักงานธนาคารด้านการตลาด และด้านปฏิบัติการ มีความพึงพอใจในอาชีพงานธนาคารไม่แตกต่างกัน
9. พนักงานธนาคารที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 1-5 ปี 6-10 ปี และ 11 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในอาชีพงานธนาคารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

เนตรชนก ทรัพย์สิรินาวิน (2543) ได้ทำการวิจัยเรื่อง วัฒนธรรมที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา พบว่า

1. วัฒนธรรมที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการในด้านการให้บริการทั่วไปของธนาคาร ปรากฏว่ามีการใช้ทรัพยากรและการบริหารจัดการที่คล้ายคลึงกันดังนี้
 - 1) บริการรับฝาก - ถอนเงินสด ทุกธนาคารมีหัวหน้า 1 คนคือ แคชเชียร์และลูกน้องที่เป็นพนักงานรับฝาก-ถอนเงินสด 3-6 คน เป็นฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับเงินมากที่สุด มีวัฒนธรรมที่

เกี่ยวกับการบริหารจัดการ เช่น การเข้าคิวของลูกค้า การให้ลูกค้ารู้จักกรอกแบบฟอร์มความร่วมมือจากลูกค้า ความซื่อสัตย์สุจริตของลูกค้า การให้บริการที่เป็นกันเอง การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า การแนะนำ การประชาสัมพันธ์การให้บริการต่างๆ

- 2) บริการธุรกิจทั่วไป เป็นงานที่ให้บริการเกี่ยวกับตราสารต่างๆ มีพนักงานประจำสาขางานไม่เกิน 3 คน เรียกว่า พนักงานบริการธุรกิจทั่วไป ประกอบด้วย หัวหน้า 1 คน ลูกน้อง 2 คน เน้นถึงวัฒนธรรมที่เกี่ยวกับการเซ็นรับตราสารของพนักงานธนาคารด้วยความรอบคอบ การหมุนเวียนของพนักงานความรับผิดชอบต่อหน้าที่
 - 3) บริการส่วนบุคคล ให้บริการเกี่ยวกับการเปิดบัญชีแก่ลูกค้า การทำบัตรเงินสดทันที การจำหน่ายวัตถุมงคล มีพนักงานประจำสาขางานไม่เกิน 2 คน เรียกว่า พนักงานบริการส่วนบุคคล เน้นวัฒนธรรมที่เกี่ยวกับการตรวจลายเซ็นของลูกค้าเพื่อป้องกันการปลอมแปลงลายเซ็น การช่วยเหลือสังคมในโอกาสสำคัญต่างๆ โดยการจำหน่ายพระหรือบัตรอวยพรต่างๆ
 - 4) บริการอื่นๆ มีหน้าที่เบ็ดเตล็ดให้บริการนอกเหนือ 3 งานที่กล่าวมาแล้ว มีวัฒนธรรมที่เกี่ยวกับการรับผิดชอบต่องานและเป็นพนักงานที่มาจากคนละสาขางานกัน ความซื่อสัตย์สุจริตของพนักงาน การเรียนรู้งานรูปแบบใหม่ๆ
2. วัฒนธรรมที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการในด้านสินเชื่อของธนาคาร ซึ่งมีความคล้ายคลึงกันในด้านต่างๆดังนี้
- 1) การปล่อยสินเชื่อ ให้บริการเกี่ยวกับการปล่อยเงินกู้ มีพนักงานประมาณ 4-6 คน เน้นถึงวัฒนธรรมที่เกี่ยวกับ จรรยาบรรณของพนักงานต่อการปล่อยสินเชื่อ การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกหนี้ ความรอบคอบในการวิเคราะห์หลักประกัน การติดตามหนี้ มีพนักงานประมาณ 2-3 คน เน้นวัฒนธรรมที่เกี่ยวกับ วิธีการติดตามหนี้ให้ได้ผล และมีประสิทธิภาพ ความรับผิดชอบและติดตามดูแลลูกหนี้ การเป็นเจ้าหนี้ที่ดี

สมพจน์ โกศลประดิษฐ์ (2543) ได้ทำการวิจัยเรื่อง พฤติกรรมการให้บริการของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ที่ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตร “จิตสัมพันธ์” : ศึกษากรณีพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาสนามบินน้ำ ผลการวิจัยพบว่า หลังจากผ่านการฝึกอบรมพนักงานมีการพัฒนาตนเองในทางที่ดีขึ้น มีการนำความรู้ตามแนวความคิดของหลักสูตร “จิตสัมพันธ์” มาใช้ในการบริหารงานโดยให้ความสำคัญต่อลูกค้ามากขึ้น ต้องการให้ผู้จัดการแจ้งเป้าหมายบริการเสริมทุกประเภทมากขึ้น ใช้วิธีการรับโทรศัพท์ตามวิธีการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลดีขึ้น มีการทำงานเป็นทีม ซึ่งผู้ประเมินจากฝ่ายพัฒนาธุรกิจ 1-2 ประเมินผลอยู่ในระดับเห็นด้วยมากเป็นส่วนใหญ่ และเห็นด้วยอย่างยิ่งในสิ่งที่สาขานำขึ้นตอน

ของการจัดกระบวนการเพื่อบริการลูกค้ามาปรับปรุงพัฒนาระบบงาน และจัดให้มีการเรียนรู้ภายใน สำหรับความคิดเห็นของลูกค้าทั้งรายใหญ่ รายกลาง รายเล็ก มีความพึงพอใจในการใช้บริการระดับมากที่สุด ด้านการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ได้แก่ พนักงานมีการใช้สรรพนามในการเรียกลูกค้าได้อย่างเหมาะสม เช่น พี่ ท่าน คุณ พนักงานกล่าวคำทักทายก่อนให้บริการและได้รับรอยยิ้มจากพนักงานมากขึ้น เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้าเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการของพนักงานก่อนและหลังการฝึกอบรมหลักสูตร “จิตสัมพันธ์” มีพฤติกรรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่สถิติที่ระดับ .01

ทวีชัย อภิวัชร (2546) ได้ทำการวิจัยเรื่องทัศนคติและพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของห้างหุ้นส่วนจำกัด คอมโพเนนท์ เทค เซ็นเตอร์ 6 ด้าน คือ ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ด้านการปฐมนิเทศ ด้านการฝึกอบรม ด้านการเลื่อนตำแหน่ง ด้านค่าตอบแทน และด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน พบว่า ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ 6 ด้าน คือด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ด้านการปฐมนิเทศ ด้านการเลื่อนตำแหน่ง ด้านค่าตอบแทน ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับไม่แน่ใจ และด้านการฝึกอบรมอยู่ในระดับเห็นด้วย และด้านพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ 6 ด้านอยู่ในเกณฑ์ดี ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกันว่าทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมของพนักงาน

เลวิน สริงเกอร์ (Litwin Stringer, 1968) ศึกษาวิจัยถึงปัจจัยที่ทำให้บรรยากาศขององค์กรนำทำงานหรือไม่นั้น พบว่า ความชัดเจนเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน การรับรู้ ความท้าทายของงานจะเกี่ยวข้องโดยตรงต่อการสนองความต้องการขั้นพื้นฐาน ในทำนองเดียวกันการรับรู้ผลของการปฏิบัติงาน การรับรู้ตัวเอง เป็นสิ่งกระตุ้นและจูงใจความต้องการการประสบความสำเร็จในงานอันจะนำไปสู่การมีพฤติกรรมการทำงานในทางบวก

สรุป จากการศึกษาค้นคว้าทฤษฎีต่างๆและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่าหากผู้วิจัยต้องการศึกษา ปัจจัยการรับรู้การเมืองในองค์กรจำเป็นต้องใช้ทฤษฎีต่างๆ ดังนี้

1. บรรยากาศขององค์กร ใช้ทฤษฎี ดูบริน (DuBrin, 1974) เมื่อลักษณะบางอย่างขององค์การถูกเปลี่ยนแปลง การเปลี่ยนแปลงจะมีอิทธิพลต่อบรรยากาศขององค์การ และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อบรรยากาศขององค์การ จะเห็นได้อย่างชัดเจนว่ามีอยู่เป็นจำนวนมาก จะพิจารณาถึงปัจจัยสำคัญดังต่อไปนี้

1. ภาวะทางด้านเศรษฐกิจ

2. แบบของความเป็นผู้นำ
3. นโยบายขององค์กร
4. ค่านิยม ค่านิยมของผู้บริหาร ขององค์กร
5. โครงสร้างองค์กร
6. คุณลักษณะของสมาชิกหรือเพื่อนร่วมงาน

2. ความไว้วางใจภายในองค์กร ใช้ทฤษฎีของ กลาสเซอร์ (Glaser. 1997) ซึ่งได้กล่าวว่า ความไว้วางใจเป็นองค์ประกอบที่สำคัญมากองค์ประกอบหนึ่งสำหรับองค์กร หากปราศจากความไว้วางใจ องค์กรนั้นก็จะปราศจากความเป็นหนึ่งเดียวและความสามัคคี ความคิดสร้างสรรค์จะน้อยลง องค์กรนั้นจะมีกระบวนการตัดสินใจที่ไร้ประสิทธิภาพ อัตราการลาออกของพนักงานจะสูง ข่าวดู การฉ้อโกง และเสียงชุบชิบต่างๆ ภายในองค์กรก็จะมากไปด้วย ความไว้วางใจไม่ใช่เป็นเพียงแนวคิดที่ธรรมดา หากแต่ความไว้วางใจอาจเป็นเสมือนกำแพงซีเมนต์หนึ่งที่ยึดกลางระหว่างความสัมพันธ์ต่างๆ ของบุคคลในองค์กร

3. ความรู้ความเข้าใจ ใช้ทฤษฎีของ กูด(Good. 1973) ซึ่งกล่าวไว้ว่า ความรู้คือข้อเท็จจริง กฎเกณฑ์ และรายละเอียดต่าง ที่มนุษย์ได้รับและเก็บรวบรวมสะสมไว้ ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างความรู้กับการปฏิบัติ นั้น ความรู้จะเป็นตัวเอื้อให้ประสบความสำเร็จ หรือบรรลุจุดมุ่งหมายด้านการปฏิบัติ ความรู้อันเกิดจากการเรียนรู้ การรับรู้จะมีส่วนทำให้เกิดการพัฒนาถึงขั้นปฏิบัติต่อไป

4. การเมืองในองค์กร ใช้ทฤษฎีของ ไมล์(Miles. (1980) ซึ่งกล่าวไว้ว่า พฤติกรรมเชิงการเมืองในองค์กรมาจากสาเหตุ 5 ประการ ได้แก่ ความไม่ชัดเจนของเป้าหมาย การมีทรัพยากรที่จำกัด ผลกระทบจากเทคโนโลยีและสภาพแวดล้อมการตัดสินใจที่ขาดหลักเกณฑ์แน่นอน และการเปลี่ยนแปลงขององค์กร (สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์. 2544) และใช้ทฤษฎีของ DuBrin ซึ่งเห็นว่า ความต้องการมีอำนาจของแต่ละคนมาจากเหตุผลที่แตกต่างกัน ซึ่งนำไปสู่การพฤติกรรมเชิงการเมืองขึ้นในองค์กรสรุปได้ 6 สาเหตุ ดังนี้

1. การมีโครงสร้างแบบปิรามิดขององค์กร (Pyramid-shaped organization)
2. การใช้เกณฑ์มาตรฐานแบบอัตนัยในการประเมินผลงาน (Subjective standard performance)
3. สภาพแวดล้อมที่ขาดความแน่นอนและมีความผันผวนสูง (Environmental uncertainty and turbulence)
4. การรู้สึกขาดความมั่นคงด้านอารมณ์ (Emotional insecurity)
5. ความต้องการมีอำนาจบังคับคนอื่นในแง่ไม่ดี (Machiavellian tendencies)
6. ความขัดแย้งในเรื่องสำคัญ (Disagreement over major issues)

5. ความพึงพอใจ ใช้ทฤษฎีของ เชลลีย์ (Shelley. 1975) ซึ่งได้กล่าวไว้ว่าความพึงพอใจเป็นทฤษฎีที่ว่าด้วยความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกทางบวกก็คือ ความรู้สึกอาจเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้จะเป็นความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีกจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและความสุขนี้ก็มีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่นๆ

6. ความผูกพันต่อองค์กร ใช้ทฤษฎีของของ Steers. (1977) ซึ่งได้ศึกษาถึงการผูกพันต่อองค์กร เพราะว่า สเตียร์เน้นทางด้านเจตคติ ซึ่งเชื่อว่าเจตคติของบุคคลต่องานมีพื้นฐานของข้อมูลมิใช่เกิดขึ้นเองภายในตัวบุคคล และปัจจัยที่สำคัญมี 3 ประการคือ ด้านบุคคล ด้านลักษณะของงานและด้านความรู้สึกจากองค์กร

7. ความตั้งใจที่จะลาออกจากการใช้ทฤษฎีของ Porter and Steers. (1973) แบ่งปัจจัยต่างๆ จำนวนมากที่มีการศึกษาแล้วว่ามีความสัมพันธ์กับการลาออกจากการไว้เป็น 4 กลุ่มใหญ่ๆคือ

1. ปัจจัยที่เกี่ยวกับองค์กร
2. ปัจจัยเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมในการทำงาน
3. ปัจจัยเกี่ยวกับงาน
4. ปัจจัยเกี่ยวกับบุคคล

นอกจากปัจจัยเหล่านี้แล้วพวกเขายังได้เสนอบทบาทของการเป็นไปตามความคาดหวัง(Met Expectations) ที่มีต่อการเปลี่ยนงาน กล่าวคือ ก่อนเข้าทำงานบุคคลอาจมีความคาดหวังต่อปัจจัยหนึ่ง หรือหลาย ๆ ปัจจัยดังกล่าวข้างต้น

8. ความตึงเครียด ใช้ทฤษฎีของ เชลลีย์ (Selye. 1956) ซึ่งได้กล่าวไว้ว่า หากร่างกายได้รับการคุกคามทำให้เกิดความเครียด สิ่งคุกคาม(Stressors) นั้นอาจเป็นสิ่งที่ดีและสิ่งที่ไม่ดี ซึ่งอาจทำให้สมดุลของร่างกายเปลี่ยนแปลงไป โดยทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางสรีรวิทยาและชีวเคมีของร่างกาย มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมต่างๆ การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นเรียกว่า การปรับตัว ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ระยะ คือ

1. ระยะสัญญาณเตือน (Alarm Reaction Stage)
2. ระยะต่อต้าน (Stage of Resistance)
3. ระยะหมดหวัง (Stage of Exhaustion)

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาถึงปัจจัยการรับรู้การเมืองในองค์กร ของพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง วิธีการดำเนินการวิจัยมีแนวทางดังนี้

1. การกำหนดประชากรและเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานรับโทรศัพท์ธนาคารแห่งหนึ่งจำนวนทั้งสิ้น 120 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 6 มิถุนายน 2551: ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง จำนวนทั้งสิ้น 120 คน เนื่องจากทราบจำนวนประชากรจึงทำการกำหนดขนาดตัวอย่างจำนวน 102 คน โดยใช้วิธีการคำนวณจากสูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane. 1979 : 1088)

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

เมื่อ	n	แทน	ขนาดกลุ่มตัวอย่าง
	N	แทน	จำนวนประชากรทั้งหมด
	e	แทน	ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดตัวอย่างโดยต้องการให้เกิดความผิดพลาดจากความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 หรือ .05 กำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95%

คำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง (แทนค่าในสูตร)

$$n = \frac{120}{1 + 120 (0.05)^2}$$

$$= 93 \quad \text{คน}$$

จะได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 93 คน เพิ่มสำรองกรณีเก็บแบบสอบถามไม่ครบและแบบสอบถามไม่สมบูรณ์ 10% ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้จะใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 102 คน โดยเลือกใช้วิธีการเก็บข้อมูลโดยการสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Nonprobability sampling) โดยอาศัยความสะดวก (Convenience Sampling)

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือและกำหนดขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือหรือแบบสอบถาม (Questionnaires) ที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. ศึกษาลักษณะ รูปแบบ วิธีการเขียนจากตำรา หลักการ ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาใช้ในการสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์
2. พัฒนาแบบสอบถามตามความหมาย คำนิยาม และทฤษฎีต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง
3. รูปแบบของแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งออกได้เป็น 4 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close – ended response question) ได้แก่ ข้อที่ 1-5

1. อายุ ใช้ระดับการวัดข้อมูลเป็นประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) (ภัทรภรณ์ สุกาญจนานนท์. 2546) โดยการกำหนดช่วงอายุขึ้นต่ำตามเกณฑ์ที่กฎหมายแรงงานกำหนดและตามเกณฑ์การรับเข้าทำงานของธนาคารแห่งหนึ่ง(กระทรวงแรงงานและฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ของธนาคารแห่งหนึ่ง) ดังนี้

- 18 - 20 ปี
- 21 - 25 ปี
- 26 - 30 ปี
- 31 ปีขึ้นไป

2. ระดับการศึกษา ใช้ระดับการวัดข้อมูลเป็นประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) ดังนี้
 - ประกาศนียบัตรเทียบเท่าปริญญาตรีหรือปริญญาตรี
 - สูงกว่าปริญญาตรี
3. สถานภาพสมรส ใช้ระดับการวัดข้อมูลเป็นประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale) ดังนี้
 - โสด
 - สมรส/อยู่ด้วยกัน
 - หม้าย / หย่าร้าง/แยกกันอยู่
4. อัตราเงินเดือน ใช้ระดับการวัดข้อมูลเป็นประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) (ภัทรภรณ์ สุกาญจนารณ์, 2546) โดยกำหนดช่วงอัตราเงินเดือนตามเกณฑ์มาตรฐานเงินเดือนโดยทั่วไปดังนี้
 - ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท
 - 10,001 – 15,000 บาท
 - 15,001 – 20,000 บาท
 - 20,001 – 25,000 บาท
 - 25,001 – 30,000 บาท
 - 30,001 บาทขึ้นไป
5. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ใช้ระดับการวัดข้อมูลเป็นประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) โดยกำหนดระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กร ดังนี้
 - ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี
 - 2 - 5 ปี
 - 6 - 10 ปี
 - 11 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความไม่เข้าใจในงาน การขาดแคลนทรัพยากร บรรยากาศด้านความไว้วางใจ จำนวน 13 ข้อ มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close – ended response question) แบบ Likert's scale เป็นมาตรวัดแบ่งระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ โดยมีการกำหนดค่าระดับคะแนน ดังนี้

5	หมายถึง	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
4	หมายถึง	เห็นด้วย
3	หมายถึง	เฉยๆ
2	หมายถึง	ไม่เห็นด้วย
1	หมายถึง	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

การอภิปรายผลการวิจัยของลักษณะแบบสอบถามที่ใช้ระดับวัดข้อมูลประเภทอันดับหรือมาตราช่วง (Interval scale) ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอภิปรายผลออกเป็น 5 ระดับ การหาช่วงกว้างของอันดับภาคชั้นจะได้ช่วงกว้างระดับละ 0.8 ซึ่งมีการคำนวณ ดังนี้

$$\begin{aligned}\text{อันดับภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้นที่ต้องการแบ่ง}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} = 0.80\end{aligned}$$

จากเกณฑ์ดังกล่าว สามารถแปลความหมายของระดับคะแนนได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 คือ มีความไม่เข้าใจในงาน การขาดแคลนทรัพยากรและบรรยากาศด้านความไว้วางใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 คือ มีความไม่เข้าใจในงาน การขาดแคลนทรัพยากรและบรรยากาศด้านความไว้วางใจมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 คือ มีความไม่เข้าใจในงาน การขาดแคลนทรัพยากรและบรรยากาศด้านความไว้วางใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 คือ มีความไม่เข้าใจในงาน การขาดแคลนทรัพยากรและบรรยากาศด้านความไว้วางใจน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 คือ มีความไม่เข้าใจในงาน การขาดแคลนทรัพยากรและบรรยากาศด้านความไว้วางใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้การเมืองในองค์กร จำนวน 3 ข้อ ซึ่งมีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด (Close – ended response question) ที่มีมาตรวัดแบบ Likert's scale แบ่งระดับความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ โดยมีการกำหนดค่าระดับคะแนน ดังนี้

5	หมายถึง	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
4	หมายถึง	เห็นด้วย
3	หมายถึง	เฉยๆ
2	หมายถึง	ไม่เห็นด้วย
1	หมายถึง	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

การอภิปรายผลการวิจัยของลักษณะแบบสอบถามที่ใช้ระดับวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคหรือมาตราช่วง (Interval scale) ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอภิปรายผลออกเป็น 5 ระดับ การหาช่วงกว้างของอันตรภาคชั้นจะได้ช่วงกว้างระดับละ 0.8 ซึ่งมีการคำนวณ ดังนี้

$$\begin{aligned}\text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้นที่ต้องการแบ่ง}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} = 0.80\end{aligned}$$

จากการเกณฑ์ดังกล่าว สามารถแปลความหมายของระดับคะแนนได้ดังนี้

- ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 คือ มีความรู้การเมืองในองค์กรอยู่ในระดับมากที่สุด
- ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 คือ มีความรู้การเมืองในองค์กรอยู่ในระดับมาก
- ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 คือ มีความรู้การเมืองในองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง
- ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 คือ มีความรู้การเมืองในองค์กรอยู่ในระดับน้อย
- ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 คือ มีความรู้การเมืองในองค์กรอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน ความตั้งใจลาออกจากงาน และความตั้งใจในในงาน จำนวน 14 ข้อ ซึ่งมีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด (Close – ended response question) ที่มีมาตรวัดแบบ Likert's scale แบ่งระดับความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ โดยมีการกำหนดค่าระดับคะแนน ดังนี้

5	หมายถึง	เห็นด้วยอย่างมาก
4	หมายถึง	เห็นด้วย
3	หมายถึง	เฉยๆ
2	หมายถึง	ไม่เห็นด้วย
1	หมายถึง	ไม่เห็นด้วยอย่างมาก

การอภิปรายผลการวิจัยของลักษณะแบบสอบถามที่ใช้ระดับวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคหรือมาตราช่วง (Interval scale) ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอภิปรายผลออกเป็น 5 ระดับ การหาช่วงกว้างของอันตรภาคชั้นจะได้ช่วงกว้างระดับละ 0.8 ซึ่งมีการคำนวณ ดังนี้

$$\begin{aligned}\text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้นที่ต้องการแบ่ง}}\end{aligned}$$

$$= \frac{5-1}{5} = 0.80$$

จากการเกณฑ์ดังกล่าว สามารถแปลความหมายของระดับคะแนนได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 คือ มีความพึงพอใจ ความตั้งใจลาออกจากงาน และความตั้งใจทำงานในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 คือ มีความพึงพอใจ ความตั้งใจลาออกจากงาน และความตั้งใจทำงานในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 คือ มีความพึงพอใจ ความตั้งใจลาออกจากงาน และความตั้งใจทำงานในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 คือ มีความพึงพอใจ ความตั้งใจลาออกจากงาน และความตั้งใจทำงานในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 คือ มีความพึงพอใจ ความตั้งใจลาออกจากงาน และความตั้งใจทำงานในระดับน้อยที่สุด

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

1. นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยเรียบเรียงขึ้นให้คณะอาจารย์ตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา (Content Validity) และความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ (Wording) เพื่อขอคำแนะนำ และนำมาปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องเหมาะสม
2. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำไปทดสอบ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 ชุด เพื่อหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สูตรหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α – Coefficient) ของครอนบัต (Cronbach's Alpha Coefficient)

$$Cronbach's Alpha = \frac{k \overline{covariance} / \overline{variance}}{1 + (k - 1) \overline{covariance} / \overline{variance}}$$

เมื่อ α = สัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น

k = จำนวนข้อคำถาม

$\overline{covariance}$ = ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมระหว่างคำถามต่างๆ

$\overline{variance}$ = ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของคำถาม

พบว่า ความไม่เข้าใจในงานมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.736 การขาดแคลนทรัพยากรมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.728 บรรยากาศด้านความไว้วางใจมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.711 การรับรู้การเมืองในองค์กรมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.771 ความพึงพอใจในการทำงานมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.762 ความตึงเครียดในงานมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.816 และความตั้งใจลาออกจากงานมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.785 ซึ่งค่าแอลฟาที่ได้จะแสดงระดับของความคงที่ของแบบสอบถามโดยจะมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ค่าที่ใกล้เคียง 1 มาก แสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง (กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2546)

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับงานวิจัยครั้งนี้ มีรายละเอียดดังนี้

1. แจกแบบสอบถามให้กับพนักงานรับโทรศัพท์จำนวน 102 ชุด โดยการแจกและตรวจสอบจากรายชื่อผู้เข้าเวรแต่ละช่วงเวลา และวันหยุดของผู้ปฏิบัติงาน ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาเพื่อความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม
2. นำแบบสอบถามมาบันทึกลงรหัสและตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้ และนำไปดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยใช้โปรแกรม (Statistical Package for the Social Science)

4. การจัดกระทำข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดทำข้อมูล

1. ทดสอบแบบสอบถามที่ออกแบบไว้ (Pre-test) และดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของแบบสอบถามพร้อมตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามด้วยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค Cronbach's Alpha Coefficient
2. ทำการคัดเลือกแบบสอบถามที่มีความครบถ้วนถูกต้องและสมบูรณ์ของข้อมูลทุกชนิดก่อนที่จะนำมาลงรหัส โดยการประมวลข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Window version 15.0 (Statistical Package for the Social Science)

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูล โดยดำเนินการตามลำดับ ดังนี้

1. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติพรรณนา (Descriptive Statistic) ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา จะใช้ค่าร้อยละ (Percentage) ในการอธิบายลักษณะทางประชากรศาสตร์ โดยนำมาแจกแจงความถี่ (Frequency) และนำเสนอเป็นร้อยละ (Percentage)

2. การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic)

ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติ จะนำข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์ทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS เพื่อทดสอบสมมติฐานแต่ละข้อ โดยใช้ค่าสถิติต่างๆ ในการวิเคราะห์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้แปลความหมายของแบบสอบถามส่วนที่ 1 ด้านประชากรศาสตร์ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ 2548:214) โดยใช้สูตร ดังนี้

$$\text{ค่าร้อยละ} = \left(\frac{f}{n} \right) \times 100$$

เมื่อ	P	แทน ร้อยละหรือเปอร์เซ็นต์
	f	แทน ความถี่ในการปรากฏของข้อมูล
	n	แทน ขนาดกลุ่มประชากรทั้งหมด

1.2 ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) เพื่อใช้แปลความหมายของแบบสอบถามส่วนที่ 2 ความไม่เข้าใจในงาน การขาดแคลนทรัพยากรและบรรยากาศด้านความไว้วางใจ ส่วนที่ 3 การรับรู้การเมืองในองค์กร และส่วนที่ 4 ความพึงพอใจในงาน ความตึงเครียดในงาน และความตั้งใจลาออกจากงาน (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ 2548 : 210) โดยมีสูตรดังนี้

$$\bar{x} = \frac{\sum_{i=1}^n f_i X_i}{n}$$

เมื่อ	$\bar{x}$	แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
	f_i	แทน ความถี่ของข้อมูลในแต่ละชั้น $i = 1, 2, \dots, n$
	X_i	แทน ค่าของข้อมูลในแต่ละชั้น $i = 1, 2, \dots, n$
	n	แทน จำนวนข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง

1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อใช้แปลความหมายของแบบสอบถาม **ส่วนที่ 2** ความไม่เข้าใจในงาน การขาดแคลนทรัพยากรและบรรยากาศด้านความไว้วางใจ **ส่วนที่ 3** การรับรู้การเมืองในองค์กร และ **ส่วนที่ 4** ความพึงพอใจในงาน ความตึงเครียดในงาน และความตั้งใจลาออกจากงาน

$$S.D. = \sqrt{\frac{n \sum x^2 - (\sum x)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ	S.D.	แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนกลุ่มตัวอย่าง
	n	แทน จำนวนสมาชิกในกลุ่มตัวอย่าง
	n-1	แทน จำนวนตัวแปรอิสระ
	$(\sum x)^2$	แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
	$\sum x^2$	แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง

2. สถิติที่ใช้ตรวจสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

สถิติที่ใช้ทดสอบความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามค่าความเชื่อถือได้ของเครื่องมือ (Reliability of the test) โดยใช้วิธีหาค่าครอนบาคแอลฟา (Cronbach's alpha)

$$\alpha = \frac{k \frac{\overline{\text{covariance}}}{\overline{\text{variance}}}}{1 + (k-1) \frac{\overline{\text{covariance}}}{\overline{\text{variance}}}}$$

เมื่อ	α	แทน ค่าความเชื่อมั่น หรือ Alpha coefficient
	k	แทน จำนวนคำถาม
	$\overline{\text{covariance}}$	แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมระหว่างคำถามต่างๆ
	$\overline{\text{variance}}$	แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของคำถาม

3. สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน

3.1 ค่า t-test ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent t-test) เพื่อทดสอบสมมติฐาน (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ 2548: 242)

ถ้าพบว่าค่าความแปรปรวนเท่ากัน $S_1^2 = S_2^2$

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{(n_1 - 1) S_1^2 + (n_2 - 1) S_2^2}{n_1 + n_2 - 2} \left(\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right)}}$$

โดยที่ค่าความอิสระ (Degree of freedom) : $df = n_1 + n_2 - 2$

ถ้าพบว่าค่าความแปรปรวนไม่เท่ากัน $S_1^2 \neq S_2^2$

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

$$df = \frac{\left(\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2} \right)^2}{\frac{\left(\frac{S_1^2}{n_1} \right)^2}{n_1 - 1} + \frac{\left(\frac{S_2^2}{n_2} \right)^2}{n_2 - 1}}$$

$$df = n_1 + n_2 - 2$$

เมื่อ	t	แทน สถิติ t สหสัมพันธ์
	$\bar{X}_1$	แทน ค่าเฉลี่ยของตัวอย่างกลุ่มตัวอย่าง 1
	$\bar{X}_2$	แทน ค่าเฉลี่ยของตัวอย่างกลุ่มตัวอย่าง 2
	S_1^2	แทน ค่าความแปรปรวนของตัวอย่างกลุ่มตัวอย่าง 1
	S_2^2	แทน ค่าความแปรปรวนของตัวอย่างกลุ่มตัวอย่าง 2
	n_1	แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	n_2	แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	df	แทน ชั้นความเป็นอิสระ (Degree of freedom)

3.2 สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) แบบการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2545: 293)

3.2.1 ใช้ค่า F-test กรณีค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน มีสูตรดังนี้

ตาราง 3 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA)

แหล่งของการแปรปรวน	ผลรวมกำลังสอง SS	df	ค่าประมาณของความแปรปรวน MS	F
ระหว่างกลุ่ม	SS_b	k-1	MS_b	MS_b/MS_w
ภายในกลุ่ม	SS_w	n-k	MS_w	
ทั้งหมด	SS_t	n-1		

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

โดยที่	k-1	แทน Degree of Freedom สำหรับการผันแปรระหว่างกลุ่ม df_b
	n-k	แทน Degree of Freedom สำหรับการผันแปรระหว่างกลุ่ม df_w
เมื่อ	F	แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา F- distribution
	MS_b	แทน ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
	MS_w	แทน ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม
	SS_b	แทน ผลบวกกำลังสองระหว่างกลุ่ม
	SS_w	แทน ผลบวกกำลังสองภายในกลุ่ม
	K	แทน จำนวนกลุ่มของกลุ่มตัวอย่าง
	n	แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด
	df_b	แทน ชั้นแห่งความเป็นอิสระของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
	df_w	แทน ชั้นแห่งความเป็นอิสระของความแปรปรวนภายในกลุ่ม

กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบเป็นรายคู่ที่ระดับนัยสำคัญ แอลฟา = 0.05 หรือระดับความเชื่อมั่น 95% จะใช้วิธี Fisher's Least - Significant

Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของกลุ่มตัวอย่าง เพื่อดูว่าคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน โดยใช้สูตรดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2546 : 258)

$$\begin{aligned} \text{เมื่อ } n_i \neq n_j \quad \text{LSD} &= t_{1-\frac{\alpha}{2}; n-k} \sqrt{MSE \left(\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right)} \\ \text{ถ้า } n_i = n_j \quad \text{LSD} &= t_{1-\frac{\alpha}{2}; n-k} \sqrt{\frac{2MSE}{n_i}} \end{aligned}$$

โดยที่ $df_w = n - k$

LSD แทน ค่าผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณได้สำหรับกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ i และ j

MSE แทน ค่า Mean square error (MS_w)

K แทน จำนวนกลุ่มของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ทดสอบ

n แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

α แทน ค่าความคลาดเคลื่อน

n_i แทน จำนวนตัวอย่างในกลุ่มที่ i

n_j แทน จำนวนตัวอย่างในกลุ่มที่ j

3.2.2 สูตรการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว Brown – Forsythe (B) ใช้ในกรณีที่ความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน (Hartung. 2001 : 300) สามารถเขียนได้ดังนี้

$$B = \frac{MSB}{MSW'}$$

$$\text{โดยค่า } MSW' = \sum_{i=1}^k \left(1 - \frac{n_i}{N} \right) S_i^2$$

เมื่อ B แทน ค าสถิติที่ใช้ พิจารณาใน Brown-Forsythe

MSB แทน ค าคความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม

MSW' แทน ค าคความแปรปรวนภายในกลุ่ม สำหรับสถิติ Brown-

forsythe

K แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N แทน ขนาดประชากร

S_i^2 แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่าง
กรณีผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการทดสอบเป็นรายคู่เพื่อดูว่ามีคู่ใดที่แตกต่างกันโดยใช้วิธี Dunnett's T3 (วิเชียร เกศสิงห์.2543 : 116) มีสูตรดังนี้

$$t = \frac{\bar{X}_i - \bar{X}_j}{MS_{(w)} \left(\frac{1}{N_i} + \frac{1}{N_j} \right)}$$

เมื่อ	t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
	$MS_{(w)}$	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean Square within group) สำหรับ Brown-Forsythe
	$\bar{X}_i$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ i
	$\bar{X}_j$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ j
	N_i	แทน	จำนวนตัวอย่างของกลุ่มที่ i
	N_j	แทน	จำนวนตัวอย่างของกลุ่มที่ j

3.3 สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ใช้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน หรือหาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูล 2 ชุด

$$r_{xy} = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(n \sum X^2 - (\sum X)^2)(n \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

เมื่อ	r_{xy}	แทน	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
	$\sum X$	แทน	ผลรวมของคะแนน X
	$\sum Y$	แทน	ผลรวมของคะแนน Y
	$\sum X^2$	แทน	ผลรวมคะแนนชุด X แต่ละตัวยกกำลังสอง
	$\sum Y^2$	แทน	ผลรวมคะแนนชุด Y แต่ละตัวยกกำลังสอง
	$\sum XY$	แทน	ผลรวมของผลคูณระหว่าง X และ Y ทุกคู่
	n	แทน	จำนวนคนหรือกลุ่มตัวอย่าง

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะมีค่าระหว่าง $-1 < r < 1$ ความหมายของ r มีดังนี้

1. ถ้า r เป็นลบ แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม คือ ถ้า X เพิ่มขึ้น Y จะลด แต่ถ้า X ลด Y จะเพิ่ม
2. ถ้า r เป็นบวก แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน คือ ถ้า X เพิ่มขึ้น Y จะเพิ่ม แต่ถ้า X ลด Y จะลดด้วย
3. ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ 1 แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันมาก
4. ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ -1 แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม และมีความสัมพันธ์กันมาก
5. ถ้า r เท่ากับ 0 แสดงว่า X และ Y ไม่มีความสัมพันธ์กันเลย
6. ถ้า r เข้าใกล้ 0 แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์กันน้อย

<u>ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์</u>	<u>ความหมาย</u>
0.91-1.0	มีความสัมพันธ์ระดับสูงมาก
0.71-0.90	มีความสัมพันธ์ระดับสูง
0.31-0.70	มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง
0.01-0.30	มีความสัมพันธ์ระดับต่ำ
0.00	ไม่มีความสัมพันธ์กัน

สรุปการใช้สถิติในการทดสอบสมมติฐาน

1. การทดสอบลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน มีผลกับการรับรู้การเมืองในองค์กรของพนักงานรับโทรศัพท์ธนาคารแห่งหนึ่ง
 - 1) การทดสอบสมมติฐานความแตกต่างทางด้านอายุที่มีผลกับการรับรู้การเมืองในองค์กรของพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่งโดยใช้ สถิติในการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-way Analysis of Variance และใช้ Levene Statistic ในการตรวจสอบค่าความแปรปรวนแต่ละกลุ่ม
 - 2) การทดสอบสมมติฐานความแตกต่างทางด้านระดับการศึกษาที่มีผลกับการรับรู้การเมืองในองค์กรของพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่งโดยใช้ Independent Sample t-test ใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

- 3) การทดสอบสมมติฐานความแตกต่างกันทางด้านสถานภาพสมรสที่มีผลกับการรับรู้การเมืองในองค์กรของพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่งโดยใช้ สถิติในการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-way Analysis of Variance และใช้ Levene Statistic ในการตรวจสอบค่าความแปรปรวนแต่ละกลุ่ม
 - 4) การทดสอบสมมติฐานความแตกต่างกันทางด้านอัตราเงินเดือนที่มีผลกับการรับรู้การเมืองในองค์กรของพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่งโดยใช้ สถิติในการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-way Analysis of Variance และใช้ Levene Statistic ในการตรวจสอบค่าความแปรปรวนแต่ละกลุ่ม
 - 5) การทดสอบสมมติฐานความแตกต่างกันทางด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่มีผลกับการรับรู้การเมืองในองค์กรของพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่งโดยใช้ สถิติในการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-way Analysis of Variance และใช้ Levene Statistic ในการตรวจสอบค่าความแปรปรวนแต่ละกลุ่ม
2. การทดสอบความไม่เข้าใจในงานมีความสัมพันธ์กับการรับรู้การเมืองในองค์กรของพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบ คือ การวิเคราะห์ใช้สถิติสัมพันธ์อย่างง่าย (Correlation) ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)
 3. การขาดแคลนทรัพยากรมีความสัมพันธ์กับการรับรู้การเมืองในองค์กรของพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบ คือ การวิเคราะห์ใช้สถิติสัมพันธ์อย่างง่าย (Correlation) ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)
 4. บรรยากาศด้านความไว้วางใจมีความสัมพันธ์กับการรับรู้การเมืองในองค์กรของพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบ คือ การวิเคราะห์ใช้สถิติสัมพันธ์อย่างง่าย (Correlation) ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)
 5. การรับรู้การเมืองในองค์กรมีความสัมพันธ์กับความตึงเครียดในงานของพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบ คือ การวิเคราะห์ใช้สถิติสัมพันธ์อย่างง่าย (Correlation) ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)
 6. การรับรู้การเมืองในองค์กรมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงานรับโทรศัพท์ ของธนาคารแห่งหนึ่งค่าสถิติที่ใช้ทดสอบ คือ การวิเคราะห์ใช้สถิติสัมพันธ์อย่างง่าย (Correlation) ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

7. การรับรู้การเมืองในองค์กรมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานรับโทรศัพท์
ของธนาคารแห่งหนึ่งค่าสถิติที่ใช้ทดสอบ คือ การวิเคราะห์ใช้สถิติสัมพันธ์อย่างง่าย (Correlation)
ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์เรื่อง ปัจจัยการรับรู้การเมืองในองค์กร กรณีศึกษา: พนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง ผู้วิจัยแบ่งผลการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ตอน และเพื่อให้เกิดความเข้าใจในการตีความหมายที่ตรงกัน ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณา (t – distribution)
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณา (F – distribution)
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
Sig	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
H_0	แทน	สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
H_1	แทน	สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)
df	แทน	ระดับชั้นของความเป็นอิสระ (Degrees of Freedom)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Freedom)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Squares)
*	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้เสนอผลตามความมุ่งหมายของการวิจัย โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม อายุ สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือนและระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความไม่เข้าใจในงาน การขาดแคลนทรัพยากร บรรยากาศด้านความไว้วางใจ การรับรู้การเมืองในองค์กร ความพึงพอใจในงาน ความตึงเครียดในงาน และ ความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ตารางแสดงค่าความถี่ และค่าร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1.อายุ		
21-25 ปี	45	44.1
26-30 ปี	49	48.0
31 ปีขึ้นไป	8	7.9
รวม	102	100.0
2.ระดับการศึกษาสูงสุด		
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	100	98.0
สูงกว่าปริญญาตรี	2	2.0
รวม	102	100.0
3. สถานภาพสมรส		
โสด	97	95.1
สมรส/อยู่ด้วยกัน	5	4.9
รวม	102	100.0
4. อัตราเงินเดือน		
ไม่เกิน 10,000 บาท	3	2.9
10,001 – 15,000 บาท	53	52.0
15,001 – 20,000 บาท	35	34.3
20,001 – 25,000 บาท	7	6.8
25,001 – 30,000 บาท	2	2.0
30,001 บาทขึ้นไป	2	2.0
รวม	102	100.0

ข้อมูลส่วนบุคคล(ต่อ)	จำนวน	ร้อยละ
5. ระยะเวลาการปฏิบัติงาน		
ไม่เกิน 1 ปี	24	23.5
2-5 ปี	67	65.7
6-10 ปี	9	8.8
11 ปีขึ้นไป	2	2.0
รวม	102	100.0

จากตารางผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 102 คน จำแนกตามตัวแปร ได้ดังนี้

อายุ พบว่า พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นพนักงานที่มีอายุ 26 – 30 ปี มีจำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 48.0 รองลงมา คือ พนักงานที่มีอายุ 21 - 25 ปี มีจำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 44.1 ตามลำดับ และเนื่องจากพนักงานที่มีอายุ 31 ปีขึ้นไป ที่ตอบแบบสอบถามมีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 7.8 ผู้ทำวิจัยจึงนำไปรวมกับช่วงอายุ 26 -30 ปี ดังแสดงในตาราง 4

ตาราง 4 แสดงจำนวนและค่าร้อยละตามช่วงอายุ

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1.อายุ		
21-25 ปี	45	44.1
26 ปีขึ้นไป	57	55.9
รวม	102	100.0

ระดับการศึกษาสูงสุด พบว่า พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีจำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 98 และมีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 ดังแสดงในตาราง 5

ตาราง 5 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของระดับการศึกษา

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
2.ระดับการศึกษาสูงสุด		
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	100	98.0
สูงกว่าปริญญาตรี	2	2.0
รวม	102	100.0

สถานภาพสมรส พบว่า พนักงานที่ตอบแบบสอบถาม สถานภาพโสดมีจำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 95.1 รองลงมาคือ สถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกันมีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 4.9 ดังแสดงในตาราง 6

ตาราง 6 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพสมรส

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
3.สถานภาพสมรส		
โสด	97	95.1
สมรส/อยู่ด้วยกัน	5	4.9
รวม	102	100.0

อัตราเงินเดือน พบว่า พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีอัตราเงินเดือน 10,000 – 15,000 บาท มีจำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 52.0 รองลงมา คือ พนักงานที่มีอัตราเงินเดือน 15,001 – 20,000 บาท มีจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 34.3 พนักงานที่มีอัตราเงินเดือน 20,001 – 25,000 บาท มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 6.8

เนื่องจากมีพนักงาน อัตราเงินเดือนไม่เกิน 10,000 บาท ที่ตอบแบบสอบถามมีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.9 ผู้ทำวิจัยจึงนำไปรวมกับช่วงอัตราเงินเดือน 10,001 – 15,000 บาท

พนักงานที่มีอัตราเงินเดือน 25,001 – 30,000 บาทและพนักงานอัตราเงินเดือน 30,000 บาทขึ้นไป ที่ตอบแบบสอบถามมีจำนวนรวมกัน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4 ผู้ทำวิจัยจึงนำไปรวมกับช่วงอัตราเงินเดือน 20,001 – 25,000 บาท ดังแสดงในตาราง 7

ตาราง 7 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของระยะเวลาในการทำงาน

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
4. อัตราเงินเดือน		
ไม่เกิน 15,000 บาท	56	55.0
15,001 – 20,000 บาท	35	34.3
20,001 บาทขึ้นไป	11	10.7
รวม	102	100.0

ระยะเวลาการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 2 - 5 ปี มีจำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 65.7 รองลงมา คือ พนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานไม่เกิน 1 ปี มีจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 23.5 พนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 6 - 10 ปี มีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 8.8 และเนื่องจากพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานตั้งแต่ 11 ปีขึ้นไป มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 ผู้ทำวิจัยจึงนำไปรวมกับพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 6-10 ปี ดังแสดงในตาราง 8

ตาราง 8 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
5. ระยะเวลาการปฏิบัติงาน		
ไม่เกิน 1 ปี	24	23.5
2-5 ปี	67	65.7
6 ปีขึ้นไป	11	10.8
รวม	102	100.0

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความไม่เข้าใจในงาน การขาดแคลนทรัพยากร บรรยากาศด้านความไว้วางใจ การรับรู้การเมืองในองค์กร ความตั้งใจในการลาออกจากงาน ความพึงพอใจในงาน และความตึงเครียดในงาน ของพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง

ข้อมูลความไม่เข้าใจในงาน การขาดแคลนทรัพยากร บรรยากาศด้านความไว้วางใจ การรับรู้การเมืองในองค์กร ความตั้งใจลาออกจากงาน ความพึงพอใจในงาน และความตึงเครียดในงาน วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความไม่เข้าใจในงาน

ความไม่เข้าใจในงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ในบริษัทเป็นการยากที่จะบอกว่าใครทำหน้าที่อะไร	2.91	.891	ปานกลาง
2. ในบริษัทไม่มีความชัดเจนในเรื่องที่พนักงานจะคาดหวังว่าต้องทำอะไรถึงจะได้รับรางวัล	3.69	.965	มาก
3. ท่านไม่แน่ใจในหน้าที่ และความรับผิดชอบในงานของท่าน	2.9	1.000	ปานกลาง
4. มีความไม่แน่นอนมากมายในที่ทำงานของท่าน	3.79	.998	มาก
5. พนักงานในบริษัทไม่เข้าใจเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของตนเอง	2.70	.899	ปานกลาง
6. วัตถุประสงค์ของงานในบริษัทไม่สามารถสื่อสารถึงพนักงานทุกคนอย่างชัดเจน	2.75	.884	ปานกลาง
รวม	3.12	.631	ปานกลาง

จากตาราง 9 แสดงภาพรวมความไม่เข้าใจในงาน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า พนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง มีความเห็นเกี่ยวกับความไม่เข้าใจในงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.12

เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นในระดับมาก คือ มีความไม่แน่นอนมากมายในที่ทำงานของท่านและในบริษัทไม่มีความชัดเจนในเรื่องที่พนักงานจะคาดหวังว่าต้องทำอะไรถึงจะได้รับรางวัลโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 และ 3.69 ตามลำดับ และพนักงานมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง คือ ในบริษัทเป็นการยากที่จะบอกว่าใครทำหน้าที่อะไร ท่านไม่แน่ใจในหน้าที่ และความรับผิดชอบในงานของท่าน วัตถุประสงค์ของงานในบริษัทไม่สามารถสื่อสารถึงพนักงานทุกคนอย่าง

ชัดเจน และพนักงานในบริษัทไม่เข้าใจเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของตนเองโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.91, 2.90, 2.75 และ 2.70 ตามลำดับ

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการขาดแคลนทรัพยากร

การขาดแคลนทรัพยากร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. หน่วยงานต่างๆ ในบริษัทมักแก่งแย่งแข่งขันกันจากทรัพยากรที่มีจำกัด	3.35	.897	ปานกลาง
2. ในองค์กรของท่านมักขาดทรัพยากรที่จำเป็นอยู่เสมอ	3.25	.557	ปานกลาง
3. ในบริษัทงบประมาณที่เกี่ยวกับการจ่ายเงินโบนัสมักถูกจำกัด	3.81	.817	มาก
รวม	3.47	.621	มาก

จากตาราง 10 แสดงภาพรวมการขาดแคลนทรัพยากร เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า พนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง มีความเห็นเกี่ยวกับการขาดแคลนทรัพยากรโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47

เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นในระดับมาก คือ ในบริษัทงบประมาณที่เกี่ยวกับการจ่ายเงินโบนัสมักถูกจำกัด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 และพนักงานมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง คือ หน่วยงานต่างๆ ในบริษัทมักแก่งแย่งแข่งขันกันจากทรัพยากรที่มีจำกัดและในองค์กรของท่านมักขาดทรัพยากรที่จำเป็นอยู่เสมอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 และ 3.25 ตามลำดับ

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานบรรยากาศด้านความไว้วางใจ

บรรยากาศด้านความไว้วางใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ในบริษัทของท่านผู้ได้บังคับบัญชามีความเชื่อถือผู้บังคับบัญชา	3.39	.869	ปานกลาง
2. ในบริษัทของท่านมีความไว้วางใจกันในระดับสูง	3.13	.740	ปานกลาง
3. ถ้ามีใครสักคนในบริษัทของท่านให้คำสัญญา พนักงานส่วนใหญ่ในองค์กรจะเชื่อว่าคำคนนั้นจะทำให้ดีที่สุดเพื่อรักษาสัญญา	3.14	.797	ปานกลาง

บรรยากาศด้านความไว้วางใจ(ต่อ)	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
4. พนักงานในบริษัทของท่านไม่มีความหวาดระแวงกันและกัน	2.98	.613	ปานกลาง
รวม	3.16	.565	ปานกลาง

จากตาราง 11 แสดงภาพรวมบรรยากาศด้านความไว้วางใจ เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า พนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง มีความเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศด้านความไว้วางใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.16

เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นในระดับปานกลางทุกข้อ คือ ในบริษัทของท่านผู้ได้บังคับบัญชามีความเชื่อถือผู้บังคับบัญชา ในบริษัทของท่านมีความไว้วางใจกันในระดับสูง ถ้ามีใครสักคนในบริษัทของท่านให้คำสัญญาพนักงานส่วนใหญ่ในองค์กรจะเชื่อว่าคำคนนั้นจะทำให้ดีที่สุดเพื่อรักษาสัญญา และ พนักงานในบริษัทของท่านไม่มีความหวาดระแวงกันและกัน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39, 3.31, 3.14 และ 2.98 ตามลำดับ

ตาราง 12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการรับรู้การเมืองในองค์กร

การรับรู้การเมืองในองค์กร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. บุคคลที่ประสบความสำเร็จในองค์กรจะมาจากการเป็นคนสนิทมากกว่าบุคคลที่มีความสามารถ	3.94	.794	มาก
2. ท่านไม่มีโอกาสในการแสดงความคิดเห็น	3.13	.520	ปานกลาง
3. ในองค์กรของท่านนโยบายด้านการจ่ายค่าตอบแทนและการเลื่อนตำแหน่งใช้ระบบเส้นสาย	3.35	.863	ปานกลาง
รวม	3.47	.612	มาก

จากตาราง 12 แสดงภาพรวมการรับรู้การเมืองในองค์กร เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า พนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง มีความเห็นเกี่ยวกับการรับรู้การเมืองในองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47

เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นในระดับมาก คือ บุคคลที่ประสบความสำเร็จในองค์กรจะมาจากการเป็นคนสนิทมากกว่าบุคคลที่มีความสามารถ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 และพนักงานมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง คือ ในองค์กรของท่านนโยบายด้านการจ่าย

ค่าตอบแทน และการเลื่อนตำแหน่งใช้ระบบเส้นสายและท่านไม่มีโอกาสในการแสดงความคิดเห็น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 และ 3.13 ตามลำดับ

ตาราง 13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในงาน

ความพึงพอใจในงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ท่านมีความพึงพอใจกับงานของท่านมาก	3.12	.694	ปานกลาง
2. งานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่น่าสนใจมาก	2.19	.528	น้อย
3. ท่านมีความกระตือรือร้นต่อการทำงานทุกวัน	3.21	.665	ปานกลาง
4. งานของท่านเป็นงานที่ได้ใช้ความคิดสร้างสรรค์	2.95	.326	ปานกลาง
5. ท่านคิดว่าท่านมีความชอบงานของท่าน มากกว่าคนอื่น ๆ ในบริษัทนี้	2.91	.719	ปานกลาง
6. งานของท่านทำให้ท่านรู้สึกประสบความสำเร็จและภาคภูมิใจในผลงานที่ท่านทำงานของท่านทำให้ท่านรู้สึกประสบความสำเร็จและภาคภูมิใจในผลงานที่ท่านทำ	2.82	.496	ปานกลาง
7. ท่านไม่เคยคิดหางานใหม่ทำเลย	2.68	.858	ปานกลาง
8. ท่านไม่เคยรู้สึกเบื่องานเลย	2.69	.796	ปานกลาง
รวม	2.91	.417	ปานกลาง

จากตาราง 13 แสดงภาพรวมความพึงพอใจในงาน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า พนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง มีความเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.91

เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง คือ ท่านมีความกระตือรือร้นต่อการทำงานทุกวัน ท่านมีความพึงพอใจกับงานของท่านมาก งานของท่านเป็นงานที่ได้ใช้ความคิดสร้างสรรค์ ท่านคิดว่าท่านมีความชอบงานของท่าน มากกว่าคนอื่น ๆ ในบริษัทนี้ งานของท่านทำให้ท่านรู้สึกประสบความสำเร็จและภาคภูมิใจในผลงานที่ท่านทำ ท่านไม่เคยรู้สึกเบื่องานเลย และท่านไม่เคยคิดหางานใหม่ทำเลย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.21, 3.12, 2.95, 2.91, 2.82, 2.69 และ 2.68

และพนักงานมีความคิดเห็นในระดับน้อย คือ งานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่น่าสนใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.19

ตาราง 14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความตึงเครียดในงาน

ความตึงเครียดในงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. บ่อยครั้งที่ท่านรู้สึกกดดันในงาน	4.30	.793	มากที่สุด
2. ท่านทำงานอยู่ภายใต้สภาวะตึงเครียด	4.26	.783	มากที่สุด
4. บ่อยๆ ที่ท่านหมดแรงเมื่อหมดวันทำงาน	4.23	.866	มากที่สุด
รวม	4.26	.706	มากที่สุด

จากตาราง 14 แสดงภาพรวมความตึงเครียดในงาน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า พนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง มีความเห็นเกี่ยวกับความตึงเครียดในงานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26

เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุดทุกข้อ คือ บ่อยครั้งที่ท่านรู้สึกกดดันในงาน ท่านทำงานอยู่ภายใต้สภาวะตึงเครียดและ บ่อยๆ ที่ท่านหมดแรงเมื่อหมดวันทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30, 4.26 และ 4.23 ตามลำดับ

ตาราง 15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความตั้งใจลาออกจากงาน

ความตั้งใจลาออกจากงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ท่านวางแผนในการหางานอื่น	3.70	.854	มาก
2. ท่านมีความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน	3.37	.943	ปานกลาง
3. ท่านมีความคิดที่จะออกจากงาน	3.55	.908	มาก
รวม	3.54	.752	มาก

จากตาราง 15 แสดงภาพรวมความตั้งใจลาออกจากงาน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า พนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง มีความเห็นเกี่ยวกับความตั้งใจลาออกจากงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54

เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นในระดับมาก คือ ท่านวางแผนในการหางานอื่นและท่านมีความคิดที่จะออกจากงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 และ 3.55 ตามลำดับ และพนักงานมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง คือ ท่านมีความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง ที่มีลักษณะด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อัตราเงินเดือนและระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีการรับรู้การเมืองแตกต่างกัน

ในด้าน อายุ ระดับการศึกษาและสถานภาพสมรส สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ สถิติ Independent t-test ในด้านอัตราเงินเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ สถิติ One-way ANOVA (One-Way Analysis of Variance)

อายุ

สมมติฐานข้อที่ 1.1 พนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง ที่มีอายุแตกต่างกันมีการรับรู้การเมืองแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่งที่มีอายุแตกต่างกันมีการรับรู้การเมืองในองค์กรไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่งที่มีอายุแตกต่างกันมีการรับรู้การเมืองในองค์กรแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน จะใช้เปรียบเทียบระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มประชากร 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent Sample t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 16

ตาราง 16 แสดงผลการเปรียบเทียบการรับรู้การเมืองโดยรวมจำแนกตามอายุ

ตัวแปรที่ศึกษา	Levene's Test for		อายุ	$\bar{X}$	S.D.	t	df	Sig. (2-tailed)
	Equality of							
	Variances							
	F	Sig.						
การรับรู้การเมืองในองค์กร								
Equal Variances not assumed	14.684**	.000	18 - 25	3.3852	.37575	-1.399	86.513	.165
			26 ปีขึ้นไป	3.5439	.74437			

จากตาราง 16 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า Levene's test for Equality of Variances มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 ดังนั้นจะใช้ค่า Equal Variances not assumed สำหรับค่า t-test กรณีความแปรปรวนไม่เท่ากัน (t-test for Equality of Means) ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างการรับรู้การเมืองในองค์กรของพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง จำแนกตามอายุ พบว่า การรับรู้การเมืองในองค์กรโดยรวมมีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .165 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่งที่มีอายุแตกต่างกันมีการรับรู้การเมืองไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ระดับการศึกษา

สมมติฐานข้อที่ 1.2 พนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีการรับรู้การเมืองในองค์กรแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่งที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีการรับรู้การเมืองไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่งที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีการรับรู้การเมืองแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน จะใช้เปรียบเทียบระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มประชากร 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent Sample t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 17

ตาราง 17 แสดงผลการเปรียบเทียบการรับรู้การเมืองในองค์กร โดยรวมจำแนกตามระดับการศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษา	Levene's Test for Equality of Variances		ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	S.D.	t	df	Sig. (2-tailed)
	F	Sig.						
การรับรู้การเมืองในองค์กร								
Equal Variances assumed	2.648	.107	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	3.4833	.61477	1.106	100	.271
			สูงกว่าปริญญาตรี	3.0000	.00000			

จากตาราง 17 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า Levene's test for Equality of Variances มีค่า Sig. เท่ากับ 0.107 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้นจะใช้ค่า Equal Variances assumed สำหรับค่า t-test กรณีความแปรปรวนเท่ากัน (t-test for Equality of Means) ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างการรับรู้การเมืองในองค์กรของพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าการรับรู้การเมืองในองค์กรโดยรวมมีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .271 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่งที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีการรับรู้การเมืองไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สถานภาพสมรส

สมมติฐานข้อที่ 1.3 พนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีการรับรู้การเมืองในองค์กรแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่งที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีการรับรู้การเมืองไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่งที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีการรับรู้การเมืองแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน จะใช้เปรียบเทียบระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มประชากร 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent Sample t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 18

ตาราง 18 แสดงผลการเปรียบเทียบการรับรู้การเมืองในองค์กร โดยรวมจำแนกตามสถานภาพสมรส

ตัวแปรที่ศึกษา	Levene's Test for Equality of Variances		สถานภาพ สมรส	$\bar{X}$	S.D.	t	df	Sig. (2- tailed)
	F	Sig.						
การรับรู้การเมืองในองค์กร								
Equal Variances assumed	1.273	.262	โสด	3.4811	.62355	.524	100	.601
			สมรสอยู่/ ด้วยกัน	3.3333	.33333			

จากตาราง 18 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า Levene's test for Equality of Variances มีค่า Sig. เท่ากับ 0.262 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้นจะใช้ค่า Equal Variances assumed สำหรับค่า t-test กรณีความแปรปรวนเท่ากัน (t-test for Equality of Means) ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างการรับรู้การเมืองในองค์กรของพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง จำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่าการรับรู้การเมืองในองค์กรโดยรวมมีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .601 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่งที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีการรับรู้การเมืองไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

อัตราเงินเดือน

สมมติฐานข้อที่ 1.4 พนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง ที่มีอัตราเงินเดือนแตกต่างกันมีการรับรู้การเมืองในองค์กรแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่งที่มีอัตราเงินเดือนแตกต่างกันมีการรับรู้การเมืองในองค์กรไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่งที่มีอัตราเงินเดือนแตกต่างกันมีการรับรู้การเมืองในองค์กรแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้สถิติค่า F แบบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 19

ตาราง 19 แสดงผลการเปรียบเทียบการรับรู้การเมืองในองค์กร โดยรวมจำแนกตามอัตราเงินเดือน

ตัวแปรที่ทำการศึกษา	Homogeneity of		แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
	Variances							
	Levene	Sig.						
	Statistic							
การรับรู้การเมืองในองค์กร	2.280	.053	ระหว่างกลุ่ม	2.526	5	.505	1.372	.242
			ภายในกลุ่ม	35.349	96	.368		
			รวม	37.875	101			

จากตาราง 19 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า Levene's test for Equality of Variances มีค่า Sig. เท่ากับ 0.053 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้น จึงทำการทดสอบโดยใช้สถิติ F-test ผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐานความแตกต่างการรับรู้การเมืองภายในองค์กรของพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง จำแนกตามอัตราเงินเดือน พบว่า การรับรู้การเมืองภายในองค์กรโดยรวมมีค่า Sig. เท่ากับ .242 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่งที่มีอัตราเงินเดือนแตกต่างกันมีการรับรู้การเมืองในองค์กรไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

สมมติฐานข้อที่ 1.5 พนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีการรับรู้การเมืองแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่งที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีการรับรู้การเมืองในองค์กรไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่งที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีการรับรู้การเมืองในองค์กรแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้สถิติค่า F แบบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 20

ตาราง 20 แสดงผลการเปรียบเทียบการรับรู้การเมืองในองค์กร โดยรวมจำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ตัวแปรที่ทำการศึกษา	Homogeneity of		แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
	Variances							
	Levene	Sig.						
	Statistic							
การรับรู้การเมืองในองค์กร	2.131	.101	ระหว่างกลุ่ม	.735	3	.245	.646	.587
			ภายในกลุ่มรวม	37.140	98	.379		
				37.875	101			

จากตาราง 20 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า Levene's test for Equality of Variances มีค่า Sig. เท่ากับ 0.101 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้น จึงทำการทดสอบโดยใช้สถิติ F-test ผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐานความแตกต่างการรับรู้การเมืองในองค์กรของพนักงานพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า การรับรู้การเมืองในองค์กรโดยรวมมีค่า Sig. เท่ากับ .587 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่งที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีการรับรู้การเมืองในองค์กรไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2 ความไม่เข้าใจในงานมีความสัมพันธ์กับการรับรู้การเมืองในองค์กรของพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ความไม่เข้าใจในงานไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้การเมืองในองค์กรของพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง

H_1 : ความไม่เข้าใจในงานมีความสัมพันธ์กับการรับรู้การเมืองในองค์กรของพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ใช้การหาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 21

ตาราง 21 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ความไม่เข้าใจในงานกับการรับรู้การเมืองในองค์กรของพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง

ความไม่เข้าใจในงาน	การรับรู้การเมืองในองค์กร		
	Pearson Correlation (r)	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
ภาพรวมความไม่เข้าใจในงาน	.263**	.008	ต่ำ
1. ในบริษัทเป็นการยากที่จะบอกว่าใครทำหน้าที่อะไร	.029	.772	ไม่มีความสัมพันธ์
2. ในบริษัทไม่มีความชัดเจนในเรื่องที่พนักงานจะคาดหวังว่าต้องทำอะไรถึงจะได้รับรางวัล	.416**	.000	ปานกลาง

ความไม่เข้าใจในงาน(ต่อ)	การรับรู้การเมืองในองค์กร		
	Pearson Correlation (r)	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
3. ท่านไม่แน่ใจในหน้าที่ และความรับผิดชอบในงานของท่าน	.201*	.043	ต่ำ
4. มีความไม่แน่นอนมากมายในที่ทำงานของท่าน	.312**	.001	ปานกลาง
5. พนักงานในบริษัทไม่เข้าใจเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของตนเอง	-.018	.861	ไม่มีความสัมพันธ์
6. วัตถุประสงค์ของงานในบริษัทไม่สามารถสื่อสารถึงพนักงานทุกคนอย่างชัดเจน	.083	.409	ไม่มีความสัมพันธ์

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 21 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ความไม่เข้าใจในงานกับการรับรู้การเมืองในองค์กรของพนักงานพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง โดยใช้การทดสอบค่าสถิติสัมประสิทธิ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) มีดังนี้

ความสัมพันธ์ระหว่างภาพรวมความไม่เข้าใจในงานกับการรับรู้การเมืองในองค์กรของพนักงานพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง พบว่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .008 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ภาพรวมความไม่เข้าใจในงานมีความสัมพันธ์กับการรับรู้การเมืองในองค์กรของพนักงานพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .263 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือความไม่เข้าใจในงานเพิ่มมากขึ้นจะมีการรับรู้การเมืองในองค์กรโดยรวมเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า

1. ในบริษัทเป็นการยากที่จะบอกว่าใครทำหน้าที่อะไร พบว่าไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้การเมืองในองค์กรของพนักงานพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง โดยมีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .722 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแปรดังกล่าว ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. ในบริษัทไม่มีความชัดเจนในเรื่องที่พนักงานจะคาดหวังว่าต้องทำอะไรถึงจะได้รับรางวัลพบว่ามีความสัมพันธ์กับการรับรู้การเมืองในองค์กรของพนักงานพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .416 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานรู้สึกว่าจะไม่มีความชัดเจนในเรื่องที่พนักงานจะคาดหวังว่าต้องทำอะไรถึงจะได้รับรางวัลเพิ่มขึ้น จะมีการรับรู้การเมืองในองค์กรเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง
3. ท่านไม่แน่ใจในหน้าที่ และความรับผิดชอบในงานของท่าน พบว่ามีความสัมพันธ์กับการรับรู้การเมืองในองค์กรของพนักงานพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .043 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .201 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานไม่แน่ใจในหน้าที่ และความรับผิดชอบในงานเพิ่มขึ้น จะทำให้การรับรู้การเมืองในองค์กรของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ
4. มีความไม่แน่นอนมากมายในที่ทำงานของท่าน พบว่ามีความสัมพันธ์กับการรับรู้การเมืองในองค์กรของพนักงานพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .312 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ มีความไม่แน่นอนในที่ทำงานเพิ่มขึ้น จะทำให้การรับรู้การเมืองในองค์กรเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง
5. พนักงานในบริษัทไม่เข้าใจเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของตนเอง พบว่าไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้การเมืองในองค์กรของพนักงานพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง โดยมีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .861 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแปรดังกล่าว ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
6. วัตถุประสงค์ของงานในบริษัทไม่สามารถสื่อสารถึงพนักงานทุกคนอย่างชัดเจน พบว่าไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้การเมืองในองค์กรของพนักงานพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง โดยมีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .409 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแปรดังกล่าว ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานข้อที่ 3 การขาดแคลนทรัพยากรมีความสัมพันธ์กับการรับรู้การเมืองในองค์กรของพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : การขาดแคลนทรัพยากรไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้การเมืองในองค์กรของพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง

H_1 : การขาดแคลนทรัพยากรมีความสัมพันธ์กับการรับรู้การเมืองในองค์กรของพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ใช้การหาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 22

ตาราง 22 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง การขาดแคลนทรัพยากรกับการรับรู้การเมืองในองค์กรของพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง

การขาดแคลนทรัพยากร	การรับรู้การเมืองในองค์กร		
	Pearson Correlation (r)	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
ภาพรวมการขาดแคลนทรัพยากร	.430**	.000	ปานกลาง
1. หน่วยงานต่างๆ ในบริษัทมักแก่งแย่ง แข่งขันกันจากทรัพยากรที่มีจำกัด	.341	.000	ปานกลาง
2. ในองค์กรของท่านมักขาดทรัพยากรที่ จำเป็นอยู่เสมอ	.329**	.001	ปานกลาง
3. ในบริษัทงบประมาณที่เกี่ยวข้องกับการ จ่ายเงินโบนัสมักถูกจำกัด	.383**	.000	ปานกลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 22 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง การขาดแคลนทรัพยากรกับการรับรู้ การเมืองของพนักงานพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง โดยใช้การทดสอบค่าสถิติ สัมประสิทธิ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) มีดังนี้

ความสัมพันธ์ระหว่างภาพรวมการขาดแคลนทรัพยากรกับการรับรู้การเมืองในองค์กรของ พนักงานพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง พบว่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ภาพรวมการขาด แคลนทรัพยากรมีความสัมพันธ์กับการรับรู้การเมืองในองค์กรของพนักงานพนักงานรับโทรศัพท์ ของธนาคารแห่งหนึ่ง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .430 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันใน ทิศทางเดียวกัน กล่าวคือการขาดแคลนทรัพยากรมีระดับปานกลางจะมีการรับรู้การเมืองในองค์กร โดยรวมในระดับปานกลางเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า

1. หน่วยงานต่างๆ ในบริษัทมักแก่งแย่งแข่งขันกันจากทรัพยากรที่มีจำกัด พบว่ามีความสัมพันธ์ กับการรับรู้การเมืองในองค์กรของพนักงานพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .01 โดยค่า สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .341 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปาน กลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานรู้สึกว่ายานบริษัทมักแก่งแย่งแข่งขันกันจากทรัพยากรที่มีจำกัด เพิ่มขึ้น จะมีการรับรู้การเมืองในองค์กรเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง
2. ในองค์กรของท่านมักขาดทรัพยากรที่จำเป็นอยู่เสมอ พบว่ามีความสัมพันธ์กับการรับรู้ การเมืองในองค์กรของพนักงานพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .329 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานรู้สึกว่ายานองค์กรของท่านมักขาดทรัพยากรที่จำเป็นอยู่เสมอเพิ่มขึ้น จะมี การรับรู้การเมืองในองค์กรเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง
3. ในบริษัทงบประมาณที่เกี่ยวกับการจ่ายเงินโบนัสมักถูกจำกัด พบว่ามีความสัมพันธ์กับการรับรู้ การเมืองในองค์กรของพนักงานพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .383 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานรู้สึกว่ายานบริษัทงบประมาณที่เกี่ยวกับการจ่ายเงินโบนัสมักถูกจำกัด เพิ่มขึ้น จะทำให้การรับรู้การเมืองในองค์กรของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

สมมติฐานข้อที่ 4 บรรยากาศด้านความไว้วางใจมีความสัมพันธ์กับการรับรู้การเมืองในองค์กรของพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : บรรยากาศด้านความไว้วางใจไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้การเมืองในองค์กรของพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง

H_1 : บรรยากาศด้านความไว้วางใจมีความสัมพันธ์กับการรับรู้การเมืองในองค์กรของพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ใช้การหาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 23

ตาราง 23 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง บรรยากาศด้านความไว้วางใจกับการรับรู้การเมืองในองค์กรของพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง

บรรยากาศด้านความไว้วางใจ	การรับรู้การเมืองในองค์กร		
	Pearson Correlation (r)	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
ภาพรวมบรรยากาศด้านความไว้วางใจ	-0.022	.823	ไม่มีความสัมพันธ์
1. ในบริษัทของท่านผู้ได้บังคับบัญชามีความเชื่อถือผู้บังคับบัญชา	-0.154	.122	ไม่มีความสัมพันธ์
2. ในบริษัทของท่านมีความไว้วางใจกันในระดับสูง	.040	.688	ไม่มีความสัมพันธ์
3. ถ้ามีใครสักคนในบริษัทของท่านให้คำสัญญาพนักงานส่วนใหญ่ในองค์กรจะเชื่อว่าเค้าคนนั้นจะทำให้ดีที่สุดเพื่อรักษาสัญญา	.014	.887	ไม่มีความสัมพันธ์
4. พนักงานในบริษัทของท่านไม่มีความหวาดระแวงกันและกัน	.069	.491	ไม่มีความสัมพันธ์

จากตาราง 23 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง บรรยากาศด้านความไว้วางใจกับการรับรู้การเมืองของพนักงานพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง โดยใช้การทดสอบค่าสถิติสัมประสิทธิ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) มีดังนี้

ความสัมพันธ์ระหว่างภาพรวมบรรยากาศด้านความไว้วางใจกับการรับรู้การเมืองในองค์กรของพนักงานพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง พบว่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .823 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ขอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ภาพรวมบรรยากาศด้านความไว้วางใจไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้การเมืองในองค์กรของพนักงานพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า

1. ในบริษัทของท่านผู้ได้บังคับบัญชามีความเชื่อต่อผู้บังคับบัญชาพบว่าไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้การเมืองในองค์กรของพนักงานพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง โดยมีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .122 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 นั่นคือ ขอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแปรดังกล่าว ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
2. ในบริษัทของท่านมีความไว้วางใจกันในระดับสูงพบว่าไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้การเมืองในองค์กรของพนักงานพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง โดยมีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .688 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 นั่นคือ ขอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแปรดังกล่าว ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
3. ถ้ามีใครสักคนในบริษัทของท่านให้คำสัญญาพนักงานส่วนใหญ่ในองค์กรจะเชื่อว่าเค้าคนนั้นจะทำให้ดีที่สุดเพื่อรักษาสัญญาพบว่าไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้การเมืองในองค์กรของพนักงานพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง โดยมีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .887 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 นั่นคือ ขอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแปรดังกล่าว ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
4. พนักงานในบริษัทของท่านไม่มีความหวาดระแวงกันและกันพบว่าไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้การเมืองในองค์กรของพนักงานพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง โดยมีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .491 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 นั่นคือ ขอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแปรดังกล่าว ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานข้อที่ 5 การรับรู้การเมืองในองค์กรมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจครีดยในงานของพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : การรับรู้การเมืองในองค์กรไม่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจครีดยในงานของพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง

H_1 : การรับรู้การเมืองในองค์กรมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจครีดยในงานของพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ใช้การหาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 24

ตาราง 24 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง การรับรู้การเมืองในองค์กรกับความตั้งใจครีดยในงานของพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง

การรับรู้การเมืองในองค์กร	ความตั้งใจครีดยในงาน		
	Pearson Correlation (r)	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
ภาพรวมการรับรู้การเมืองในองค์กร	.168	.092	ไม่มีความสัมพันธ์
1. บุคคลที่ประสบความสำเร็จในองค์กรจะ มาจากการเป็นคนสนิทมากกว่าบุคคลที่มี ความสามารถ	.211*	.034	ปานกลาง
2. ท่านไม่มีโอกาสในการแสดงความคิดเห็น	.060	.549	ไม่มีความสัมพันธ์
3. ในองค์กรของท่านนโยบายด้านการจ่าย ค่าตอบแทน และการเลื่อนตำแหน่งใช้ระบบ เส้นสาย	.127	.204	ไม่มีความสัมพันธ์

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 24 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การเมืองในองค์กรกับความตั้งใจเครียดในงานของพนักงานพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง โดยใช้การทดสอบค่าสถิติสัมประสิทธิ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) มีดังนี้

ความสัมพันธ์ระหว่างภาพรวมการรับรู้การเมืองในองค์กรกับความตั้งใจเครียดในงานของพนักงานพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง พบว่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .092 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ขอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ภาพรวมการรับรู้การเมืองในองค์กรไม่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจเครียดในงานของพนักงานพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า

1. บุคคลที่ประสบความสำเร็จในองค์กรจะมากจากการเป็นคนสนิทมากกว่าบุคคลที่มีความสามารถ พบว่ามีความสัมพันธ์กับความตั้งใจเครียดในงานของพนักงานพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .034 ซึ่งน้อยกว่า .05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .211 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ บุคคลที่ประสบความสำเร็จในองค์กรจะมากจากการเป็นคนสนิทมากกว่าบุคคลที่มีความสามารถ เพิ่มขึ้น จะมีความตั้งใจเครียดเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง
2. ท่านไม่มีโอกาสในการแสดงความคิดเห็น พบว่าไม่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจเครียดในงานของพนักงานพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง โดยมีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .549 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ขอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแปรดังกล่าว ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
3. ในองค์กรของท่านนโยบายด้านการจ่ายค่าตอบแทน และการเลื่อนตำแหน่งใช้ระบบเส้นสาย พบว่าไม่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจเครียดในงานของพนักงานพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง โดยมีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .204 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ขอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแปรดังกล่าว ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานข้อที่ 6 การรับรู้การเมืองในองค์กรมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : การรับรู้การเมืองในองค์กรไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง

H_1 : การรับรู้การเมืองในองค์กรมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ใช้การหาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 25

ตาราง 25 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง การรับรู้การเมืองในองค์กรกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง

การรับรู้การเมืองในองค์กร	ความพึงพอใจในการทำงาน		
	Pearson Correlation (r)	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
ภาพรวมการรับรู้การเมืองในองค์กร	-.239*	.016	ต่ำ
1. บุคคลที่ประสบความสำเร็จในองค์กรจะ มาจากการเป็นคนสนิทมากกว่าบุคคลที่มี ความสามารถ	-.221*	.025	ต่ำ
2. ท่านไม่มีโอกาสในการแสดงความคิดเห็น	-.118	.238	ไม่มีความสัมพันธ์
3. ในองค์กรของท่านนโยบายด้านการจ่าย ค่าตอบแทน และการเลื่อนตำแหน่งใช้ระบบ เส้นสาย	-.234	.018	ต่ำ

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 22 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การเมืองในองค์กรกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง โดยใช้การทดสอบค่าสถิติสัมประสิทธิ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) มีดังนี้

ความสัมพันธ์ระหว่างภาพรวมการรับรู้การเมืองในองค์กรกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง พบว่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .016 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ภาพรวมการ

รับรู้การเมืองในองค์กรมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .016 ซึ่งน้อยกว่า .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ -.239 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันทิศทางตรงกันข้ามในระดับต่ำ กล่าวคือ การรับรู้การเมืองในองค์กรเพิ่มขึ้น จะส่งผลให้ ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมลดลงในระดับต่ำ เช่น ภายในองค์กรมีการใช้อำนาจหน้าที่ในการแสวงหาอำนาจและผลประโยชน์ให้ตนเองและพวกพ้องเพิ่มขึ้น จะส่งผลให้ พนักงานที่ตั้งใจทำงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานลดลง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า

1. บุคคลที่ประสบความสำเร็จในองค์กรจะมาจากการเป็นคนสนิทมากกว่าบุคคลที่มีความสามารถ พบว่ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .025 ซึ่งน้อยกว่า .05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ -.221 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามในระดับต่ำ กล่าวคือ บุคคลที่ประสบความสำเร็จในองค์กรมาจากการเป็นคนสนิทมากกว่าบุคคลที่มีความสามารถ เพิ่มขึ้น จะส่งผลให้ ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานลดลงในระดับต่ำ เพราะการเมืองในองค์กรที่ใช้ระบบเส้นสายหรือพวกพ้องเพื่อให้ได้มาซึ่งผลประโยชน์ จะส่งผลให้พนักงานคนอื่นๆ เกิดความรู้สึกผิดหวัง ท้อแท้ในการตั้งใจทำงาน
2. ท่านไม่มีโอกาสในการแสดงความคิดเห็น พบว่าไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง โดยมีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .238 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแปรดังกล่าว ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
3. ในองค์กรของท่านนโยบายด้านการจ่ายค่าตอบแทน และการเลื่อนตำแหน่งใช้ระบบเส้นสาย พบว่ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .018 ซึ่งน้อยกว่า .05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ -.234 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามในระดับต่ำ กล่าวคือ ในองค์กรมีนโยบายด้านการจ่ายค่าตอบแทน และการเลื่อนตำแหน่งโดยใช้ระบบเส้นสายเพิ่มขึ้น จะส่งผลให้ความพึงพอใจในการทำงานลดลงในระดับต่ำ เช่น พนักงานที่มีพวกพ้องหรือมีเส้นสายในองค์กรได้รับผลประโยชน์มากกว่าพนักงานที่ตั้งใจทำงานมีเพิ่มขึ้น จะส่งผลให้พนักงานที่ตั้งใจทำงานเกิดความพอใจหรือความกระตือรือร้นในการทำงานลดลง

สมมติฐานข้อที่ 7 การรับรู้การเมืองในองค์กรมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : การรับรู้การเมืองในองค์กรไม่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง

H_1 : การรับรู้การเมืองในองค์กรมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ใช้การหาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 26

ตาราง 26 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง การรับรู้การเมืองในองค์กรกับความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง

การรับรู้การเมืองในองค์กร	ความตั้งใจลาออกจากงาน		
	Pearson Correlation (r)	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
ภาพรวมการรับรู้การเมืองในองค์กร	.161	.106	ไม่มีความสัมพันธ์
1. บุคคลที่ประสบความสำเร็จในองค์กรจะ มาจากการเป็นคนสนิทมากกว่าบุคคลที่มี ความสามารถ	.236*	.017	ต่ำ
2. ท่านไม่มีโอกาสในการแสดงความคิดเห็น	.000	.998	ไม่มีความสัมพันธ์
3. ในองค์กรของท่านนโยบายด้านการจ่าย ค่าตอบแทน และการเลื่อนตำแหน่งใช้ระบบ เส้นสาย	.126	.207	ไม่มีความสัมพันธ์

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 26 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การเมืองในองค์กรกับความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง โดยใช้การทดสอบค่าสถิติสัมประสิทธิ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) มีดังนี้

ความสัมพันธ์ระหว่างภาพรวมการรับรู้การเมืองในองค์กรกับความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง พบว่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .106 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ภาพรวมการรับรู้การเมืองในองค์กรไม่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า

1. บุคคลที่ประสบความสำเร็จในองค์กรจะมาจากการเป็นคนสนิทมากกว่าบุคคลที่มีความสามารถ พบว่ามีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .018 ซึ่งน้อยกว่า .05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .236 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ บุคคลที่ประสบความสำเร็จในองค์กรจะมาจากการเป็นคนสนิทมากกว่าบุคคลที่มีความสามารถ เพิ่มขึ้น จะส่งผลให้มีความตั้งใจลาออกจากงานเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ
2. ท่านไม่มีโอกาสในการแสดงความคิดเห็น พบว่าไม่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง โดยมีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .998 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแปรดังกล่าว ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
3. ในองค์กรของท่านนโยบายด้านการจ่ายค่าตอบแทน และการเลื่อนตำแหน่งใช้ระบบเส้นสาย พบว่าไม่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง โดยมีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .207 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแปรดังกล่าว ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สรุป สมมติฐานในการวิจัย

ตาราง 24 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้ในการทดสอบ	ผลการทดสอบ
1. พนักงานที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อัตราเงินเดือน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน มีการรับรู้การเมืองในองค์กรแตกต่างกัน		
1) อายุแตกต่างกันการรับรู้การเมืองในองค์กรของพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่งแตกต่างกัน	t-test	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
2) ระดับการศึกษาแตกต่างกันการรับรู้การเมืองในองค์กรของพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่งแตกต่างกัน	t-test	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
3) สถานภาพสมรสแตกต่างกันการรับรู้การเมืองในองค์กรของพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่งแตกต่างกัน	t-test	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
4) อัตราเงินเดือนแตกต่างกันการรับรู้การเมืองในองค์กรของพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่งแตกต่างกัน	F-test	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
5) ระยะเวลาการปฏิบัติงานแตกต่างกันการรับรู้การเมืองในองค์กรของพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่งแตกต่างกัน	F-test	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
2. ความไม่เข้าใจในงานมีความสัมพันธ์กับการรับรู้การเมืองในองค์กรของพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง	Correlation	เป็นไปตามสมมติฐาน
3. การขาดแคลนทรัพยากรมีความสัมพันธ์กับการรับรู้การเมืองในองค์กรของพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง	Correlation	เป็นไปตามสมมติฐาน
4. บรรยากาศด้านความไว้วางใจมีความสัมพันธ์กับการรับรู้การเมืองในองค์กรของพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง	Correlation	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

ตาราง 24 (ต่อ)

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้ในการทดสอบ	ผลการทดสอบ
5. การรับรู้การเมืองในองค์กรมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง	Correlation	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
6. การรับรู้การเมืองในองค์กรมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง	Correlation	เป็นไปตามสมมติฐาน
7. การรับรู้การเมืองในองค์กรมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง	Correlation	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาปัจจัยการรับรู้การเมืองในองค์กรของพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาทั้งในด้านประชากรศาสตร์ ความไม่เข้าใจในงาน การขาดแคลนทรัพยากร และบรรยากาศด้านความไว้วางใจ มาเป็นข้อมูลในการวิจัยเพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการรับรู้การเมืองในองค์กร ซึ่งสามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา เพื่อให้สามารถจัดการบริหารได้ถูกต้องเพื่อวัตถุประสงค์ขององค์กร

สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีดำเนินการวิจัย

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาลักษณะประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อการรับรู้การเมืองในองค์กรของพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความไม่เข้าใจในงานกับการรับรู้การเมืองในองค์กรของพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการขาดแคลนทรัพยากรกับการรับรู้การเมืองในองค์กรของพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศด้านความไว้วางใจกับการรับรู้การเมืองในองค์กรของพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง
5. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การเมืองในองค์กรกับความพึงพอใจในงานของพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง
6. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การเมืองในองค์กรกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง
7. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การเมืองในองค์กรกับความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง

ความสำคัญของการวิจัย

1. นำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยมาวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงและพัฒนางานด้านการบริหารงานบุคคลขององค์กร เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการบริหารงานในองค์กร
2. ผลจากการศึกษาค้นคว้าวิจัยทำให้องค์กรสามารถหาแนวทางป้องกันและแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้น และเพื่อรักษาพนักงานที่มีคุณภาพให้อยู่กับองค์กรต่อไป
3. ผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้สามารถนำเสนอต่อผู้บริหารระดับสูงเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการวางแผนกลยุทธ์ ในด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อองค์กร
4. ผลการศึกษาค้นคว้าวิจัยอาจเป็นประโยชน์ต่อองค์กรอื่นๆ ที่สนใจจะทำการศึกษาในเรื่องที่มีลักษณะเช่นเดียวกันนี้

ผลการศึกษาวิจัยทำให้สามารถเข้าใจถึงปัจจัยต่างๆที่มีความสัมพันธ์ต่อการรับรู้การเมืองในองค์กรของพนักงาน เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงเพื่อให้สอดคล้องระหว่างพนักงาน กับองค์กร ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่จะนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จ

สมมติฐานการวิจัย

1. พนักงานที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อัตราเงินเดือน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน มีการรับรู้การเมืองในองค์กรแตกต่างกัน
2. ความไม่เข้าใจในงานมีความสัมพันธ์กับการรับรู้การเมืองในองค์กรของพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง
3. การขาดแคลนทรัพยากรมีความสัมพันธ์กับการรับรู้การเมืองในองค์กรของพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง
4. บรรยากาศด้านความไว้วางใจมีความสัมพันธ์กับการรับรู้การเมืองในองค์กรของพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง
5. การรับรู้การเมืองในองค์กรมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง
6. การรับรู้การเมืองในองค์กรมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง
7. การรับรู้การเมืองในองค์กรมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง

วิธีดำเนินการวิจัย

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาทำวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง จำนวนทั้งสิ้น 120 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 6 มิถุนายน 2551: ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง เนื่องจากทราบจำนวนที่แน่นอน (Finite population) จึงกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้วิธีการคำนวณขนาดตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากร โดยใช้สูตรของ ทาโรยามาเน่ (คิริวรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2548: 194) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 102 คน โดยกำหนดให้มีความเชื่อมั่น 95% ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ไม่เกิน 5% สูตรการคำนวณ โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Nonprobability sampling) โดยอาศัยความสะดวก (Convenience Sampling)

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แหล่งที่มาของข้อมูลประกอบด้วย 2 ส่วน คือ

1. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารอ้างอิงต่างๆ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อมาสร้างแบบสอบถาม
2. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง ที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือวิจัย

1. นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยเรียบเรียงขึ้นให้คณะอาจารย์ตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา (Content Validity) และความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ (Wording) เพื่อขอคำแนะนำและนำมาปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องเหมาะสม
2. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำไปทดสอบ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 ชุด เพื่อนำไปหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สูตรหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α – Coefficient) ของครอนบัต (Cronbach's Alpha Coefficient) พบว่าความไม่เข้าใจในงานมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.736 การขาดแคลนทรัพยากรมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.728 บรรยากาศด้านความไว้วางใจมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.711 การรับรู้การเมืองใน

องค์กรมีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.771 ความพึงพอใจในการทำงานมีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.762 ความตึงเครียดในงานมีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.816 และความตั้งใจลาออกจากงานมีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.785 ซึ่งค่าแอลฟาที่ได้จะแสดงระดับของความคงที่ของแบบสอบถามโดยจะมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ค่าที่ใกล้เคียง 1 มาก แสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง (กัลยา วาณิชยบัญชา, 2546)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) เกี่ยวกับการรับรู้การเมืองในองค์กร ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close – ended response question) ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อัตราเงินเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยคำถามจะเป็นลักษณะให้เลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความไม่เข้าใจในงาน การขาดแคลนทรัพยากร บรรยากาศด้านความไว้วางใจ จำนวน 13 ข้อ โดยการใช้ข้อมูลประเภทอันดับภาคขึ้น

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้การเมืองในองค์กร จำนวน 3 ข้อ โดยการใช้ข้อมูลประเภทอันดับภาคขึ้น

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน ความตั้งใจลาออกจากงาน และความตึงเครียดในงาน จำนวน 14 ข้อ โดยการใช้ข้อมูลประเภทอันดับภาคขึ้น

การเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับงานวิจัยครั้งนี้ มีรายละเอียดดังนี้

1. แจกแบบสอบถามให้กับพนักงานรับโทรศัพท์จำนวน 102 ชุด โดยการแจกและตรวจสอบจากรายชื่อผู้เข้าเวรแต่ละช่วงเวลา และวันหยุดของผู้ปฏิบัติงาน ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาเพื่อตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม
2. นำแบบสอบถามมาบันทึกลงรหัสและตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้ และนำไปดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยใช้โปรแกรม (Statistical Package for the Social Science)

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดทำข้อมูล

1. ทดสอบแบบสอบถามที่ออกแบบไว้ (Pre-test) และดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของแบบสอบถามพร้อมตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามด้วยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค Cronbach's Alpha Coefficient
2. ทำการคัดเลือกแบบสอบถามที่มีความครบถ้วนถูกต้องและสมบูรณ์ของข้อมูลทุกชนิดก่อนที่จะนำมาลงรหัส โดยการประมวลข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Window version 15.0 (Statistical Package for the Social Science)

การวิเคราะห์ข้อมูล

สมมติฐานข้อที่ 1

พนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่งที่มีอายุแตกต่างกันมีการรับรู้การเมืองในองค์กรแตกต่างกัน ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบ คือ t-test

พนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่งที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีการรับรู้การเมืองในองค์กรแตกต่างกัน ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบ คือ t-test

พนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่งที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีการรับรู้การเมืองในองค์กรแตกต่างกัน ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบ คือ t-test

พนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่งที่มีอัตราเงินเดือนแตกต่างกันมีการรับรู้การเมืองในองค์กรแตกต่างกัน ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบ คือ One-Way ANOVA

พนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่งที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีการรับรู้การเมืองในองค์กรแตกต่างกัน ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบ คือ One-Way ANOVA

สมมติฐานข้อที่ 2

ความไม่เข้าใจในงานมีความสัมพันธ์กับการรับรู้การเมืองในองค์กรของพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบ คือ Correlation

สมมติฐานข้อที่ 3

การขาดแคลนทรัพยากรมีความสัมพันธ์กับการรับรู้การเมืองในองค์กรของพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบ คือ Correlation

สมมติฐานข้อที่ 4

บรรยากาศด้านความไว้วางใจมีความสัมพันธ์กับการรับรู้การเมืองในองค์กรของพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบ คือ Correlation

สมมติฐานข้อที่ 5

การรับรู้การเมืองในองค์กรมีความสัมพันธ์กับความตึงเครียดในงานของพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบ คือ Correlation

สมมติฐานข้อที่ 6

การรับรู้การเมืองในองค์กรมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบ คือ Correlation

สมมติฐานข้อที่ 7

การรับรู้การเมืองในองค์กรมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบ คือ Correlation

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

1. การวิเคราะห์ลักษณะของพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง

ผลจากการศึกษาวิจัย พบว่า พนักงานผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุ 26 ปีขึ้นไป มีจำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 55.9 และมีอายุ 18 – 25 ปี มีจำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 44.1

มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีจำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 98.0 และพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0

มีสถานภาพโสดมีจำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 95.1 และที่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 4.9

มีอัตราเงินเดือนไม่เกิน 15,000 บาท มีจำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 55.0 รองลงมา คือ พนักงานที่มีอัตราเงินเดือน 15,001 – 20,000 บาท มีจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 34.3 และ พนักงานที่มีอัตราเงินเดือน 20,001 บาทขึ้นไป มีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 10.7

มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 2 - 5 ปี มีจำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 65.7 รองลงมา คือ พนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานไม่เกิน 1 ปีมีจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 23.5 และ พนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานตั้งแต่ 6 ปีขึ้นไป มีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 10.8

2. การวิเคราะห์ความไม่เข้าใจในงาน การขาดแคลนทรัพยากร บรรยากาศด้านความไว้วางใจ การรับรู้การเมืองในองค์กร ความตั้งใจลาออกจากงาน ความพึงพอใจในงาน และความตึงเครียดในงาน ของพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง

ความไม่เข้าใจในงาน

จากการวิจัยภาพรวมความไม่เข้าใจในงานครั้งนี้ พบว่า พนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง มีความเห็นเกี่ยวกับความไม่เข้าใจในงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นในระดับมาก คือ มีความไม่แน่นอนมากมาย ในที่ทำงานของท่านและในบริษัทไม่มีความชัดเจนในเรื่องที่พนักงานจะคาดหวังว่าต้องทำอะไรถึงจะได้รับรางวัล

พนักงานมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง คือ ในบริษัทเป็นการยากที่จะบอกว่าใครทำหน้าที่อะไร ท่านไม่แน่ใจในหน้าที่และความรับผิดชอบในงานของท่าน วัตถุประสงค์ของงานในบริษัทไม่สามารถสื่อสารถึงพนักงานทุกคนอย่างชัดเจน และพนักงานในบริษัทไม่เข้าใจเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของตนเอง

การขาดแคลนทรัพยากร

จากการวิจัยภาพรวมการขาดแคลนทรัพยากรครั้งนี้ พบว่า พนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง มีความเห็นเกี่ยวกับการขาดแคลนทรัพยากรโดยรวมอยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นในระดับมาก คือ ในบริษัทงบประมาณที่เกี่ยวกับการจ่ายเงินโบนัสมักถูกจำกัด

พนักงานมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง คือ หน่วยงานต่างๆ ในบริษัทมักแก่งแย่งแข่งขันกันจากทรัพยากรที่มีจำกัดและในองค์กรของท่านมักขาดทรัพยากรที่จำเป็นอยู่เสมอ

บรรยากาศด้านความไว้วางใจ

จากการวิจัยภาพรวมบรรยากาศด้านความไว้วางใจครั้งนี้ พบว่า พนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง มีความเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศด้านความไว้วางใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นในระดับปานกลางทุกข้อ คือ ในบริษัทของท่านผู้ได้บังคับบัญชามีความเชื่อถือผู้บังคับบัญชา ในบริษัทของท่านมีความไว้วางใจกันในระดับสูง ถ้ามีใครสักคนในบริษัทของท่านให้คำสัญญาพนักงานส่วนใหญ่ในองค์กรจะเชื่อว่าเค้าคนนั้นจะทำให้ดีที่สุดเพื่อรักษาสัญญา และ พนักงานในบริษัทของท่านไม่มีความหวาดระแวงกันและกัน

การรับรู้การเมืองในองค์กร

จากการวิจัยภาพรวมการรับรู้การเมืองในองค์กรครั้งนี้ พบว่า พนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง มีความเห็นเกี่ยวกับการรับรู้การเมืองในองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นในระดับมาก คือ บุคคลที่ประสบความสำเร็จในองค์กรจะมาจากการเป็นคนสนิทมากกว่าบุคคลที่มีความสามารถ

พนักงานมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง คือ ท่านไม่มีโอกาสในการแสดงความคิดเห็นและในองค์กรของท่านนโยบายด้านการจ่ายค่าตอบแทน และการเลื่อนตำแหน่งใช้ระบบเส้นสาย

ความพึงพอใจในงาน

จากการวิจัยภาพรวมความพึงพอใจในงานครั้งนี้ พบว่า พนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง มีความเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง คือ ท่านมีความพึงพอใจกับงานของท่านมาก ท่านมีความกระตือรือร้นต่อการทำงานทุกวัน งานของท่านเป็นงานที่ได้ใช้ความคิดสร้างสรรค์ ท่านคิดว่าท่านมีความชอบงานของท่าน มากกว่าคนอื่นๆ ในบริษัทนี้ งานของท่านทำให้ท่านรู้สึกประสบความสำเร็จและภาคภูมิใจในผลงานที่ทำ ท่านไม่เคยคิดหางานใหม่ทำเลย และท่านไม่เคยรู้สึกเบื่องานเลย

พนักงานมีความคิดเห็นในระดับน้อย คือ งานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่น่าสนใจมาก

ความตึงเครียดในงาน

จากการวิจัยภาพรวมความตึงเครียดในงานครั้งนี้ พบว่า พนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง มีความเห็นเกี่ยวกับความตึงเครียดในงานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุดทุกข้อ คือ บ่อยครั้งที่ท่านรู้สึกกดดันในงาน ท่านทำงานอยู่ภายใต้สภาวะตึงเครียดและ บ่อยๆ ที่ท่านหมดแรงเมื่อหมดวันทำงาน

ความตั้งใจลาออกจากงาน

จากการวิจัยภาพรวมความตั้งใจลาออกจากงานครั้งนี้ พบว่า พนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง มีความเห็นเกี่ยวกับความตั้งใจลาออกจากงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นในระดับมาก คือ ท่านวางแผนในการหางานอื่นและท่านมีความคิดที่จะออกจากงาน

พนักงานมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง คือ ท่านมีความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน

3. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง ที่มีลักษณะด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อัตราเงินเดือนและระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีการรับรู้การเมืองแตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ดังนี้

อายุ - พนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่งที่มีอายุแตกต่างกันมีการรับรู้การเมืองไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ระดับการศึกษา - พนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่งที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีการรับรู้การเมืองไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สถานภาพสมรส - พนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่งที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีการรับรู้การเมืองไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

อัตราเงินเดือน - พนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่งที่มีอัตราเงินเดือนแตกต่างกันมีการรับรู้การเมืองในองค์กรไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ระยะเวลาการปฏิบัติงาน - พนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่งที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีการรับรู้การเมืองในองค์กรไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2 ความไม่เข้าใจในงานมีความสัมพันธ์กับการรับรู้การเมืองในองค์กรของพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ดังนี้

ความสัมพันธ์ระหว่างภาพรวมความไม่เข้าใจในงานกับการรับรู้การเมืองในองค์กรของพนักงานพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง พบว่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .008 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ภาพรวมความไม่เข้าใจในงานมีความสัมพันธ์กับการรับรู้การเมืองในองค์กรของพนักงานพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .263 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า

1. ในบริษัทเป็นการยากที่จะบอกว่าใครทำหน้าที่อะไร พบว่าไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้การเมืองในองค์กรของพนักงานพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง โดยมีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .722 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแปรดังกล่าว ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
2. ในบริษัทไม่มีความชัดเจนในเรื่องที่พนักงานจะคาดหวังว่าต้องทำอะไรถึงจะได้รับรางวัลพบว่ามีความสัมพันธ์กับการรับรู้การเมืองในองค์กรของพนักงานพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .416 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง

3. ท่านไม่แน่ใจในหน้าที่ และความรับผิดชอบในงานของท่าน พบว่ามีความสัมพันธ์กับการรับรู้การเมืองในองค์กรของพนักงานพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .043 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .201 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ
4. มีความไม่แน่นอนมากมายในที่ทำงานของท่าน พบว่ามีความสัมพันธ์กับการรับรู้การเมืองในองค์กรของพนักงานพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .312 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง
5. พนักงานในบริษัทไม่เข้าใจเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของตนเอง พบว่าไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้การเมืองในองค์กรของพนักงานพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง โดยมีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .861 ซึ่งมีความมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแปรดังกล่าว ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
6. วัตถุประสงค์ของงานในบริษัทไม่สามารถสื่อสารถึงพนักงานทุกคนอย่างชัดเจน พบว่าไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้การเมืองในองค์กรของพนักงานพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง โดยมีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .409 ซึ่งมีความมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแปรดังกล่าว ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานข้อที่ 3 การขาดแคลนทรัพยากรมีความสัมพันธ์กับการรับรู้การเมืองในองค์กรของพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ดังนี้

ความสัมพันธ์ระหว่างภาพรวมการขาดแคลนทรัพยากรกับการรับรู้การเมืองในองค์กรของพนักงานพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง พบว่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ภาพรวมการขาดแคลนทรัพยากรมีความสัมพันธ์กับการรับรู้การเมืองในองค์กรของพนักงานพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .430 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า

1. หน่วยงานต่างๆ ในบริษัทมักแก่งแย่งแข่งขันกันจากทรัพยากรที่มีจำกัด พบว่ามีความสัมพันธ์กับการรับรู้การเมืองในองค์กรของพนักงานพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .341 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง
2. ในองค์กรของท่านมักขาดทรัพยากรที่จำเป็นอยู่เสมอ พบว่ามีความสัมพันธ์กับการรับรู้การเมืองในองค์กรของพนักงานพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .329 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง
3. ในบริษัทงบประมาณที่เกี่ยวกับการจ่ายเงินโบนัสมักถูกจำกัด พบว่ามีความสัมพันธ์กับการรับรู้การเมืองในองค์กรของพนักงานพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .383 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง

สมมติฐานข้อที่ 4 บรรยากาศด้านความไว้วางใจมีความสัมพันธ์กับการรับรู้การเมืองในองค์กรของพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ดังนี้

ความสัมพันธ์ระหว่างภาพรวมบรรยากาศด้านความไว้วางใจกับการรับรู้การเมืองในองค์กรของพนักงานพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง พบว่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .823 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ขอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ภาพรวมบรรยากาศด้านความไว้วางใจไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้การเมืองในองค์กรของพนักงานพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า

1. ในบริษัทของท่านผู้ได้บังคับบัญชามีความเชื่อต่อผู้บังคับบัญชาพบว่าไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้การเมืองในองค์กรของพนักงานพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง โดยมีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .122 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 นั่นคือ ขอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแปรดังกล่าว ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
2. ในบริษัทของท่านมีความไว้วางใจกันในระดับสูงพบว่าไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้การเมืองในองค์กรของพนักงานพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง โดยมีค่า Sig. (2-tailed)

- เท่ากับ .688 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 นั่นคือ ขอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแปรดังกล่าว ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
3. ถ้ามีใครสักคนในบริษัทของท่านให้คำสัญญาพนักงานส่วนใหญ่ในองค์กรจะเชื่อว่าเค้าคนนั้นจะทำให้ดีที่สุดเพื่อรักษาสัญญาพบว่าไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้การเมืองในองค์กรของพนักงานพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง โดยมีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .887 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 นั่นคือ ขอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแปรดังกล่าว ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
 4. พนักงานในบริษัทของท่านไม่มีความหวาดระแวงกันและกันพบว่าไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้การเมืองในองค์กรของพนักงานพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง โดยมีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .491 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 นั่นคือ ขอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแปรดังกล่าว ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานข้อที่ 5 การรับรู้การเมืองในองค์กรมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจแน่วแน่ในงานของพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ดังนี้

ความสัมพันธ์ระหว่างภาพรวมการรับรู้การเมืองในองค์กรกับความตั้งใจแน่วแน่ในงานของพนักงานพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง พบว่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .092 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ขอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ภาพรวมการรับรู้การเมืองในองค์กรไม่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจแน่วแน่ในงานของพนักงานพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า

1. บุคคลที่ประสบความสำเร็จในองค์กรจะมาจากการเป็นคนสนิทมากกว่าบุคคลที่มีความสามารถ พบว่ามีความสัมพันธ์กับความตั้งใจแน่วแน่ในงานของพนักงานพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .034 ซึ่งน้อยกว่า .05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .211 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง
2. ท่านไม่มีโอกาสในการแสดงความคิดเห็น พบว่าไม่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจแน่วแน่ในงานของพนักงานพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง โดยมีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .549 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 นั่นคือ ขอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแปรดังกล่าว ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ในองค์การของท่านนโยบายด้านการจ่ายค่าตอบแทน และการเลื่อนตำแหน่งใช้ระบบเส้นสายพบว่าไม่มีความสัมพันธ์กับความตึงเครียดในงานของพนักงานพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง โดยมีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .204 ซึ่งมีความมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแปรดังกล่าว ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานข้อที่ 6 การรับรู้การเมืองในองค์การมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ดังนี้

ความสัมพันธ์ระหว่างภาพรวมการรับรู้การเมืองในองค์การกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง พบว่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .016 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ภาพรวมการรับรู้การเมืองในองค์การมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .016 ซึ่งน้อยกว่า .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ -.239 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางตรงกันข้ามในระดับต่ำ

1. บุคคลที่ประสบความสำเร็จในองค์การจะมาจากการเป็นคนสนิทมากกว่าบุคคลที่มีความสามารถ พบว่ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .025 ซึ่งน้อยกว่า .05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ -.221 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามในระดับต่ำ
2. ท่านไม่มีโอกาสในการแสดงความคิดเห็น พบว่าไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง โดยมีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .238 ซึ่งมีความมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแปรดังกล่าว ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
3. ในองค์การของท่านนโยบายด้านการจ่ายค่าตอบแทน และการเลื่อนตำแหน่งใช้ระบบเส้นสายพบว่ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .018 ซึ่งน้อยกว่า .05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ -.234 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามในระดับต่ำ

สมมติฐานข้อที่ 7 การรับรู้การเมืองในองค์กรมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ดังนี้

ความสัมพันธ์ระหว่างภาพรวมการรับรู้การเมืองในองค์กรกับความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง พบว่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .106 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ภาพรวมการรับรู้การเมืองในองค์กรไม่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า

1. บุคคลที่ประสบความสำเร็จในองค์กรจะมาจากการเป็นคนสนิทมากกว่าบุคคลที่มีความสามารถ พบว่ามีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .018 ซึ่งน้อยกว่า .05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .236 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ
2. ท่านไม่มีโอกาสในการแสดงความคิดเห็น พบว่าไม่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง โดยมีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .998 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแปรดังกล่าว ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
3. ในองค์กรของท่านนโยบายด้านการจ่ายค่าตอบแทน และการเลื่อนตำแหน่งใช้ระบบเส้นสาย พบว่าไม่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง โดยมีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .207 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแปรดังกล่าว ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่อง ปัจจัยการรับรู้การเมืองในองค์กร กรณีศึกษา: พนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง สามารถอภิปรายผลได้ดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อัตราเงินเดือนและระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีการรับรู้การเมืองในองค์กรแตกต่างกัน

จากการศึกษาวิจัย พบว่าลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง อันประกอบไปด้วย อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อัตราเงินเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ไม่มีผลต่อการรับรู้การเมืองในองค์กรของพนักงาน อันเนื่องมาจากจำนวนของกลุ่มเป้าหมายที่ได้ศึกษาวิจัยในครั้งนี้มีจำนวนไม่มากและค่อนข้างเป็นกลุ่มเดียวกันมากกว่าจะกระจายเป็นหลายกลุ่มจึงไม่ต่างกัน ทำให้การรับรู้การเมืองในองค์กรไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ วรรณทิพย์ สุขวิบูลย์.(2548) พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลซึ่งประกอบด้วยเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรสและรายได้จากการทำงานมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกัน

2. ความไม่เข้าใจในงานมีความสัมพันธ์กับการรับรู้การเมืองในองค์กรของพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง

จากการศึกษาวิจัย พบว่า ภาพรวมความไม่เข้าใจในงานมีความสัมพันธ์กับการรับรู้การเมืองในองค์กรในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ ซึ่งระบบการเมืองในองค์กรที่มีการแบ่งพรรคแบ่งพวก การใช้อำนาจแสวงหาผลประโยชน์ให้ตนเองและพวกพ้องทำให้พนักงานบางส่วนที่ไม่ได้เป็นพวกพ้องอาจจะไม่ได้รับการสื่อสารที่ถูกต้องชัดเจนทำให้เกิดความไม่เข้าใจในงาน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ คูเปอร์. (1988) กล่าวว่า iva การที่มีสัมพันธภาพไม่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชา ทำให้ไม่สามารถผสมผสานความรับผิดชอบในงานได้ ขาดผู้ให้คำปรึกษาที่เข้าใจ ก่อให้เกิดความไม่เข้าใจและทำให้ทำงานผิดพลาดได้

3. การขาดแคลนทรัพยากรมีความสัมพันธ์กับการรับรู้การเมืองในองค์กรของพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง

จากการศึกษาวิจัย พบว่า ภาพรวมการขาดแคลนทรัพยากรมีความสัมพันธ์กับการรับรู้การเมืองในในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง โดยสาเหตุการขาดแคลนทรัพยากรอาจจะมาจากการจัดสรรทรัพยากรที่ไม่ยุติธรรมจากหัวหน้า เช่น การจัดสรรงบประมาณ การจัดซื้ออุปกรณ์ที่ไม่ยุติธรรม จึงทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกไม่เห็นด้วยและไม่พึงพอใจจนทำให้เกิดความแตกแยกในองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ Miles. (1980) ซึ่งกล่าวว่า การมีทรัพยากรที่จำกัดเป็นหนึ่งในสาเหตุที่ทำให้เกิดพฤติกรรมเชิงการเมืองในองค์กร (สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์, 2544) กล่าวคือ การมีทรัพยากรที่จำกัดเกิดจากการที่มีการจัดสรรทรัพยากรที่ไม่เป็นธรรม โดยจัดสรรให้กับพวกพ้องของตนเองก่อน เช่นการอนุมัติเงินสนับสนุนอุปกรณ์การทำงาน หรือ เงินโบนัสให้กับพวกพ้องก่อนคนที่ไม่ใช่พวกพ้อง

4. บรรยายาศด้านความไว้วางใจมีความสัมพันธ์กับการรับรู้การเมืองในองค์กรของพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง

จากการศึกษาวิจัย พบว่า ภาพรวมบรรยายาศด้านความไว้วางใจไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้การเมืองในองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ วรณทนิย์ สุขวิบูลย์. (2548) พบว่า บรรยายาศองค์กรด้านโครงสร้างองค์กร ความอบอุ่น การสนับสนุน ความขัดแย้ง ความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงาน

5. การรับรู้การเมืองในองค์กรมีความสัมพันธ์กับความตึงเครียดในงานของพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง

จากการศึกษาวิจัย พบว่า ภาพรวมการรับรู้การเมืองในองค์กรไม่มีความสัมพันธ์กับความตึงเครียดในงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เพราะว่าความตึงเครียดในงานของพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคาร อาจจะได้รับ ความตึงเครียดมาจากสาเหตุอื่น เช่น จากลูกค้าที่ส่วนใหญ่โทรศัพท์เข้ามาเพื่อปรึกษาหรือให้ช่วยแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ซึ่งในแต่ละวันมีปัญหามากมายจากลูกค้าแต่ละคน ซึ่งคล้องกับทฤษฎีของ เซลเย (Selye. 1956 : 54) กล่าวไว้ว่า ความเครียดเป็นภาวะหนึ่งของชีวิตเป็นภาวะที่ร่างกายมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งคุกคามทั้งภายในและภายนอก ร่างกาย ซึ่งคุกคามหรือขัดขวางการทำงาน การเจริญเติบโต และความ ต้องการของบุคคล เป็นผลทำให้มีการเปลี่ยนแปลง เกี่ยวกับปฏิกิริยาในร่างกายกล่าวคือ เมื่อพนักงานมีการรับปัญหาและความต้องการของลูกค้าซึ่งเป็นสิ่งที่สามารถตอบสนองลูกค้าได้หรือไม่ได้ก็ต้องมีสื่อสารให้ลูกค้าสามารถเข้าใจได้ดีที่สุด ซึ่งสิ่งนี้ก่อให้เกิดความตึงเครียดกับพนักงานได้

6. การรับรู้การเมืองในองค์กรมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง

จากการศึกษาวิจัย พบว่า ภาพรวมการรับรู้การเมืองในองค์กรมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานในทิศทางตรงกันข้ามในระดับต่ำ ดังนั้นหากพนักงานมีการรับรู้และเข้าใจการเมืองในองค์กรมากขึ้น จะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานลดลง ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ Shelley. (1975) ซึ่งกล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นทฤษฎีที่ว่าด้วยความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกทางบวกก็คือความรู้สึกอาจเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้จะความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้

อีกจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและความสุขนี้ก็มีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่นๆ

7. การรับรู้การเมืองในองค์กรมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง

จากการศึกษาวิจัย พบว่า ภาพรวมการรับรู้การเมืองในองค์กรไม่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออกจากงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปี ยะนารถ ยาทัม. (2547) พบว่าความตั้งใจลาออกจากงานปัจจุบันที่ไม่สามารถทำนายความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของพยาบาลวิชาชีพในกลุ่มอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี อาจจะเป็นเพราะว่าในกลุ่มนี้ส่วนใหญ่เป็นพยาบาลวิชาชีพที่มีตำแหน่งเป็นพนักงานเงินรายได้ของโรงพยาบาล (พ.ร.) ไม่ได้บรรจุเป็นข้าราชการ ซึ่งจะมีเงินเดือนและมีความมั่นคงน้อยกว่าข้าราชการ ทำให้ความตั้งใจลาออกจากงานปัจจุบันไม่สามารถทำนายการลาออกได้

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษาค้นคว้า

จากผลการศึกษาวิจัยข้างต้น ทำให้ทราบถึง ปัจจัยการรับรู้การเมืองในองค์กร กรณีศึกษา: พนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ในครั้งนี้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในการวางแผน และพัฒนาบุคลากรเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรในองค์กร ซึ่งผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ใช้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่งส่วนใหญ่มีอายุ 26 – 30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า สถานภาพสมรสโสด อัตราเงินเดือนระหว่าง 10,000 – 15,000 บาท และระยะเวลาการปฏิบัติงาน 2 - 5 ปี ซึ่งใกล้เคียงกันมากและมีจำนวนไม่มากจึงทำให้ พบว่าพนักงานที่มีข้อมูลด้านประชากรศาสตร์คือ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อัตราเงินเดือนและระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงาน มีการรับรู้การเมืองในองค์กรที่ไม่ต่างกัน เพราะกลุ่มเป้าหมายมีจำนวนน้อย ค่อนข้างเป็นกลุ่มเดียวกันมากกว่าจะกระจายเป็นหลายกลุ่ม จึงทำให้ไม่ต่างกัน หากผู้บริหารต้องการพัฒนาการรับรู้การเมืองในองค์กร ของพนักงาน อาจจะต้องพิจารณากลุ่มเป้าหมายที่เป็นแผนกอื่นที่มีลักษณะใกล้เคียงกันมาเพื่อเพิ่มจำนวนประชากร หรือพิจารณาปัจจัยอื่นๆ ที่มีผลต่อการรับรู้การเมืองในองค์กรของพนักงานเพื่อจะได้มองปัญหาและสามารถแก้ไขได้ตรงจุดมากขึ้น
2. จากการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างทำให้ผู้วิจัยทราบถึง

- 1) ความไม่เข้าใจในงาน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ผู้บริหารควรมีการจัดการอบรมหรือมีการอธิบายในรายละเอียดของงานให้มีความชัดเจนมากขึ้น
 - 2) การขาดแคลนทรัพยากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก องค์กรควรมีการปรับปรุง จัดสรรทรัพยากรที่จำเป็นในการทำงานให้มากขึ้นและมีการชี้แจงเรื่องการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้คุ้มค่าที่สุดที่สุดเพราะทรัพยากรบางอย่างทำให้เกิดต้นทุนสูงและไม่คุ้มกับการลงทุนซื้อ
 - 3) บรรยากาศความไว้วางใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางควรมีการพัฒนาเพื่อเพิ่มความไว้วางใจให้มากขึ้นในองค์กร อาจใช้วิธีการทำกิจกรรมต่างๆ ร่วมกันเช่น การจัดงานกระชับความสัมพันธ์ การจัดแข่งกีฬาภายในบริษัท เป็นต้น
 - 4) การรับรู้การเมืองในองค์กร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ควรมีการปรับปรุงอย่างเร่งด่วนที่สุด โดยผู้บริหารควรทำความเข้าใจกับพนักงานในประเด็นต่างๆ ให้มากขึ้น หรือมีการทบทวนนโยบายต่างๆ ใหม่เพื่อก่อให้เกิดความเข้าใจให้กับพนักงานในทางที่ถูกต้องมากขึ้น
 - 5) ความพึงพอใจในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง หากปล่อยทิ้งไว้โดยไม่มีการพัฒนาจะทำให้พนักงานเกิดความเฉาเพิ่มขึ้นจึงควรสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงานมากขึ้น อาจจะปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานใหม่เช่นลดขั้นตอนการทำงานบางอย่างที่ทำให้งานล่าช้าหรืองานที่สร้างความกดดันให้กับพนักงานให้ลดน้อยลง
 - 6) ความตึงเครียดในงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด องค์กรควรพิจารณาถึงสาเหตุของความตึงเครียดและควรจัดกิจกรรมที่คลายความตึงเครียดให้กับพนักงาน เช่น กิจกรรมบันเทิง ท่องเที่ยวธรรมชาติ หรือมีการจัดกิจกรรมนั่งสมาธิ เป็นต้น
 - 7) ความตั้งใจลาออกจากงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก องค์กรควรสร้างวิธีการที่จะสามารถรักษานักงานที่มีความสามารถไว้กับองค์กรให้ได้มากที่สุด เช่นการปรับตำแหน่งงาน การให้เงินสะสมในบัญชีแต่ละปีโดยมีกำหนดระยะเวลาการถอน
3. การรับรู้การเมืองในองค์กรกับความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม หากผู้บริหารสามารถทำความเข้าใจกับพนักงานในเรื่องของการเมืองในองค์กรให้ลดลงได้ ก็จะส่งผลให้พนักงานเกิดความพึงพอใจมากขึ้นเช่น การพูดคุยทำความเข้าใจในเรื่องต่างๆ หรือการให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ เป็นต้น
 4. ด้านความไม่เข้าใจในงาน ผู้บริหารควรมีการจัดการอบรมและให้คำแนะนำต่างๆ กับพนักงานเพิ่มมากขึ้นเมื่อเกิดความไม่เข้าใจในงานหรือมีแนวทางการปฏิบัติใหม่ๆ เกิดขึ้นในองค์กร เพื่อให้พนักงานเกิดความเข้าใจและปฏิบัติงานได้ถูกต้องตรงตามวัตถุประสงค์ขององค์กรมากขึ้น แม้จากผลการวิจัยจะมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำก็ตาม

5. ด้านการขาดแคลนทรัพยากรมีความสัมพันธ์กับการรับรู้การเมืองในองค์กรระดับปานกลาง องค์กรที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างสมบูรณ์และเป็นไปอย่างรวดเร็วจำเป็นต้องอาศัยอุปกรณ์ หรือทรัพยากรที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานที่ทันสมัยและครบถ้วน ซึ่งทรัพยากรเหล่านี้องค์กร จะต้องมีการพัฒนาและจัดซื้อให้สมบูรณ์ โดยอยู่บนพื้นฐานของการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ที่สุด และเป็นหน้าที่ขององค์กรอีกเช่นกันที่จะต้องทำการอบรมหรือชี้แจงให้พนักงานได้ทราบ ถึงการใช้ทรัพยากรให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดและคุ้มค่าที่สุด
6. ด้านบรรยากาศความไว้วางใจ แม้ในผลของการวิจัยครั้งนี้จะ ไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ การเมืองในองค์กร แต่ผู้วิจัยเห็นว่าหากองค์กรใดมีการพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อน ร่วมงานและหัวหน้างานให้มีความสัมพันธ์ที่ดีน่าจะเป็นประโยชน์และสร้างบรรยากาศในการ ทำงานได้ดีขึ้น ซึ่งจะช่วยให้สามารถติดต่อประสานงานได้ดีขึ้นและอาจจะลดการลาหยุดของ พนักงานได้อีกทางหนึ่ง
7. ด้านการรับรู้การเมืองในองค์กร ซึ่งเป็นความรู้สึกในเชิงลบหากองค์กรใดมีการรับรู้การเมืองใน องค์กรมากเกินไป จะทำให้พนักงานภายในองค์กรเกิดการต่อต้านและแบ่งออกเป็นฝ่าย ซึ่งจะ ส่งผลให้พนักงานไม่มีวัตถุประสงค์เดียวกันในองค์กร ดังนั้นผู้บริหารจำเป็นต้องใส่ใจรับรู้ถึง สถานการณ์และความรู้สึกของพนักงานอยู่เสมอเพื่อหาทางป้องกันและแก้ไขให้อยู่ในสภาวะ ปกติ
8. ด้านความตึงเครียดในงาน แม้ในงานวิจัยครั้งนี้จะ ไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้การเมืองใน องค์กร แต่ผู้บริหารควรมีการปรับลดความตึงเครียดในงานของพนักงานอันเกิดจากสาเหตุอื่นๆ ซึ่งอาจจะต้องทำการวิจัยด้านนี้โดยเฉพาะเพื่อหาทางแก้ไขลดความตึงเครียดให้กับพนักงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และลดการลาป่วยหรือลาหยุดของพนักงาน
9. ด้านความพึงพอใจในการทำงาน เป็นความรู้สึกในเชิงบวกในการปฏิบัติงานของพนักงาน แต่ หากองค์กรมีความรู้สึกการรับรู้การเมืองในองค์กรซึ่งเป็นความรู้สึกในเชิงลบเพิ่มขึ้น จะทำใน ความพึงพอใจในการทำงานลดลง ซึ่งปัจจัยทั้งสองเป็นปัจจัยที่อยู่ในทิศทางตรงกันข้าม หาก ผู้บริหารต้องการให้พนักงานเกิดความรู้สึกพึงพอใจมากขึ้น จำเป็นต้องหาวิธีการหรือ ปรับเปลี่ยนกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้การเมืองในองค์กรใหม่ เพื่อให้พนักงานลด ความรู้สึกไม่ดีและเพิ่มความพึงพอใจในการทำงาน
10. ด้านความตั้งใจลาออกจากงาน จากงานวิจัยครั้งนี้แม้ว่าความตั้งใจลาออกจากงานกับการรับรู้ การเมืองในองค์กร ไม่มีความสัมพันธ์กัน ผู้บริหารจำเป็นต้องพิจารณาถึงสาเหตุ ที่ทำให้ พนักงานมีความตั้งใจลาออกจากงานในด้านอื่นๆ เพื่อนำมาหาหนทางแก้ไขจากสาเหตุอื่นๆ เพราะว่าหากองค์กรใดมีพนักงานที่มีความตั้งใจลาออกจากงานมากเกินไปทำให้องค์กรต้อง

สูญเสียเวลา ค่าใช้จ่าย บุคลากรที่มีคุณภาพไป และที่สำคัญทำให้ประสิทธิภาพขององค์กรลดลง ไม่ทันคู่แข่งซึ่งมีมากในปัจจุบัน เป็นข้อเสียเปรียบอย่างมาก

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อ ความตึงเครียด และความตั้งใจลาออกของพนักงานในด้านอื่นๆ เพื่อทราบถึงปัจจัยที่แท้จริงที่ส่งผลให้เกิดความตึงเครียดและความตั้งใจลาออก เพื่อนำมาแก้ไขข้อบกพร่อง และก่อให้เกิดประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรสูงสุด
2. ควรศึกษาวิจัยแต่ละตัวแปรแยกจากกัน เพื่อหาสาเหตุที่แท้จริงของความตึงเครียดในการทำงาน และความตั้งใจลาออกจากงาน เพราะจากการศึกษาค้นคว้าพบว่าพนักงานเกิดความตึงเครียดในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุดและมีความตั้งใจลาออกจากงานในระดับมากแต่ไม่ได้มีสาเหตุมาจากการรับรู้การเมืองในองค์กร
3. การวิจัยในครั้งนี้แม้ว่าอาจจะมีบางตัวแปรที่ไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้การเมืองในองค์กร แต่อาจมีผลในด้านอื่น เช่นภาพลักษณ์ขององค์กร ดังนั้นจึงควรศึกษาเพิ่มเติมว่าปัจจัยนั้นมีผลต่อสิ่งอื่นหรือไม่ ก่อนตัดความสัมพันธ์ของปัจจัยนี้ออกไป
4. การศึกษาวิจัยในครั้งต่อไปผู้วิจัยอาจจะทำการวิจัยพนักงานรับโทรศัพท์ของพนักงานธนาคารอื่นๆ เพื่อพิจารณากลุ่มตัวอย่างที่ต่างธนาคารได้มากขึ้น

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กัลยา วานิชย์บัญชา.(2546). การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล. พิมพ์ครั้งที่ 6
กรุงเทพฯ : ธรรมสาร.
- กิติมา ปรีดีดิลก. (2529). ทฤษฎีการบริหารองค์การ กรุงเทพฯ : ห้างหุ้นส่วนจำกัดธนการพิมพ์.
..... (2532). การบริหารและการนิเทศการศึกษาเบื้องต้น. กรุงเทพฯ : อักษรพัฒนา.
.....(2542). ทฤษฎีการบริหารองค์การ. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ชนะการพิมพ์.
- โกมุท จีวัลย์. (2546). ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร บริษัทเจนบรเรจิด จำกัด.
สารนิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- กมลวรรณ เขมะปัญญา. (2547). การศึกษาปัจจัยทางจิตวิทยาและชีวสังคมบางประการที่เป็นตัว
แปรชั้นกลางของการทำนายความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน ของเจ้าหน้าที่อำนวยบริการของ
ธนาคารกรุงเทพจำกัด. ปริญญาบัตร กศ.ม (จิตวิทยาพัฒนาการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- กาญจนา ชิตประเสริฐ. (2547). ปัญหาในการปฏิบัติงาน บุคลิกภาพที่เข้มแข็ง การเห็นคุณค่าใน
ตนเองและความเครียดของพยาบาลจบใหม่ โรงพยาบาลศิริราช. ปริญญาบัตร กศ.ม
(จิตวิทยาพัฒนาการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- กฤติกา วงศ์นคร. (2546). คุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลประจำการ:
กรณีศึกษาโรงพยาบาลพระพุทธบาท จังหวัดสระบุรี. ปริญญาบัตร กศ.ม (จิตวิทยา
พัฒนาการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- จุฑา เทียนไทย. (2549). การจัดการมุมมองนักบริหาร. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แมครอ-ฮิล.
- จินตนา ยูนิพันธุ์. (2529). ทฤษฎีการพยาบาล. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชูศรี วงศ์รัตน์. (2541). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. กรุงเทพฯ: เทพเนรมิตการพิมพ์.
- ญาดา พงศบริพัตร; และ ปรีชา ลิมไทย.(2542). ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายบัญชี
และการเงินในธุรกิจประกันวินาศภัย. ปริญญาบัตร กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา) มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ดร.เทพพนม เมืองแมน; และคณะ.(2529). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.

- ทวิชัย อ่ำวิจิตร. (2545). *ทัศนคติและพฤติกรรมของพนักงานที่มีผลต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์*
 กรณีศึกษา ห้างหุ้นส่วนจำกัด คอมโพเนนท์ เทคเซ้นเตอร์. ปรินูญานิพนธ์ บธ.ม (การจัดการ).
 กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- เนตรชนก ทรัพย์สินาวิน(2543). *วัฒนธรรมที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด*
(มหาชน) ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (ไทยคดีศึกษา) สงขลา: บัณฑิต
 วิทยาลัย. มหาวิทยาลัยทักษิณ. ถ่ายเอกสาร.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2546). *การบริหารงานวิชาการ.* กรุงเทพฯ : ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพฯ.
- ปิยะนารถ ยาทัม. (2547). *การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของพยาบาล*
วิชาชีพโรงพยาบาลศิริรา. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม (จิตวิทยาพัฒนาการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิต
 วิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ปรีชาติ ดันติวัฒน์. (2538). *การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับ*
ความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน ของพยาบาลประจำการในกรุงเทพมหานคร. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม
 (พฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่าย
 เอกสาร.
- ภัทรภรณ์ สุกาญจนภรณ์. (2547). *ความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ในการทำงาน ทัศนคติต่อ*
วิชาชีพ ทัศนคติต่อผู้ป่วย ความผูกพันต่อองค์กร และบรรยากาศในองค์กร กับการปฏิบัติงาน
พยาบาลของพยาบาลและผู้ช่วยพยาบาลตึกผ่าตัดและตรวจโรคอุบัติเหตุ โรงพยาบาลศิริราช.
 ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม (จิตวิทยาพัฒนาการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
 ศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- รศ.สมยศ นาวิการ.(2544) *ทฤษฎีองค์การ (Organization Theory).* พิมพ์ครั้งที่ 4 กรุงเทพฯ:
 สำนักพิมพ์บรรณกิจ 1991.
- ร็อบบินส์, สตีเฟ่นส์ พี. (2547). *การจัดการและพฤติกรรมองค์กร.* แปลโดย. วิรัช สงวนวงษ์วาน.
 กรุงเทพฯ : เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า.
- วีรวัฒน์ ปันนิตามัย. (2543). *การพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้.* กรุงเทพฯ : บริษัท เอ็กสเปอร์เน็ท จำกัด.
- วรรณทนิษฐ์ สุขวิบูลย์. (2548). *บรรยากาศองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและพฤติกรรม*
การทำงานของพนักงานธนาคารไทยธนาคาร จำกัด(มหาชน) สำนักงานใหญ่. กรุงเทพฯ:
 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. (2541). *พฤติกรรมองค์กร.* กรุงเทพฯ : วีระฟิล์มและไซเทค.

- ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. (2545). *องค์การและการจัดการ*. กรุงเทพฯ : บริษัท ธรรมสาร จำกัด.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคนอื่นๆ. (2548). *จิตวิทยาธุรกิจ*. กรุงเทพฯ : ไคมอนท์อนิเบลิเนสเวิร์ด.
- สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์. (2545). *ภาวะผู้นำ: ทฤษฎีและปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ : บุคส์ลิงก์.
- (2544). *เอกสารคำสอนวิชาพฤติกรรมองค์กร*. เชียงราย. 24 กุมภาพันธ์ 2551.
- เสรี วงษ์มณฑา. (2542). *การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ : ไคมอนท์อนิเบลิเนสเวิร์ด.
- เสนาะ ดิยาว. (2543). *หลักการบริหาร*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สร้อยตระกูล (ดิยานนท์) อรรถมานะ. (2545). *พฤติกรรมองค์กร : ทฤษฎีและการประยุกต์*.
 กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สมพจน์ โกศลประดิษฐ์. *The Service Behavior of Siam Commercial Bank Staff Who Passed Training Course "Chatusamphan" : A Case Study of Siam Commercial Bank Staff at Sanambinnam Branch*. วิทยานิพนธ์ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (เทคโนโลยีการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- อุทัย หิรัญโต. (2525). *เทคนิคการบริหาร*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ โอเดียนสโตร์.
- อุทุมพร สุราฤทธิ์. (2547). *ปัจจัยด้านจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานด้านบริการของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม (พฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- อำนวย เสริมชีพ. (2549). *Characteristics of Bank Employees and their Job satisfaction in The Bank of asia Public Company Limited in Eastern Region*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม (พฤติกรรมศาสตร์) บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยบูรพา. ถ่ายเอกสาร
- อรดิน ทางาม. (2542). *การปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามโครงการจับปรับผู้ทิ้งขยะในที่สาธารณะเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์. กศ.ม (วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต).
 กรุงเทพฯ :
 บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2543). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. พิมพ์ครั้งที่ 4, 41 : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- DuBrin, A.J. (1995). *Leadership Research Findings, Practice, and Skills*. Boston : Houghton Mifflin. 1998.
- David nevo (1995), *School-Based Evaluation A Dialogue for School Improvement*, Elsevier Science Ltd, Great Britain.

- Good, Carter V. (1973). *Dictionary of Education*. New York : McGraw–Hill Book Company.
- Gregory B.Northcraft; & Margaret A.Neale. (1994). *Organizational Behavior: A Management Challenge*, Second Edition. USA. The Dryden Press, Harcourt Brace College Publishers.
- Jerald Greenberg.(1999). *Managing Behavior in Organization: Science to Practice*, Second Edition, New Jersey 1999, Prentice-Hall Inc.
- Luthans. (1992). F. *Organizational behavior*. NJ:Mc Graw-Hil.
- Meyer, J.P., N.J. Allen; & C.A.Smit. (1989). *Organizational Commitment and job Performance : It's the Nature of the Commitment that Counts*, Journal of Applied. 1991: 109-120.
- Selye, H. (1976). *The stress of life* (Rev.ed). New York: McGraw Hill Book Co.
- William, L. J.; & J.T. Hazer. (1986). *Antecedents and consequence of job satisfaction and commitment in turnover model : A reanalysis using latent variable structure equation methods*. Journal of Applied Psychology. 71 (2): 219-230.
- Yukl, G. (1998). *Leadership in Organizations*. 5th ed. upper Saddle River, NJ : Prentice-Hall, Inc.Psychology.78:538-551.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก.

แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

โครงการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยการรับรู้การเมืองในองค์กร”

คำชี้แจงเกี่ยวกับแบบสอบถาม

แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาข้อมูลประกอบการวิจัยการเข้าใจการเมืององค์กร เพื่อนำการวิจัยนี้ไปพัฒนาองค์กรต่อไป การวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร ระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร ขอให้ท่านพิจารณาคำถามและตอบตามความคิดเห็นของท่าน โปรดตอบคำถามทุกข้อ คำตอบของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ ผู้วิจัยขอขอบคุณในความร่วมมือของท่านในครั้งนี้ด้วย

แบบสอบถามมีจำนวนทั้งหมด 5 หน้า แบ่งออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 : ความไม่เข้าใจในงาน การขาดแคลนทรัพยากร และบรรยากาศด้านความไว้วางใจ

ส่วนที่ 3 : การรับรู้การเมืองในองค์กร

ส่วนที่ 4 : ความพึงพอใจในงาน ความตึงเครียดในงานและความตั้งใจลาออกจากงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () ที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับท่านมากที่สุด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 อายุ

- ☐ 18- 20 ปี
- ☐ 21-25 ปี
- ☐ 26-30 ปี
- ☐ 31 ปีขึ้นไป

1.2 ระดับการศึกษา

- ☐ ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
- ☐ สูงกว่าปริญญาตรี

1.3 สถานภาพสมรส

- ☐ โสด
- ☐ สมรส/อยู่ด้วยกัน
- ☐ หม้าย / หย่าร้าง/แยกกันอยู่

1.4 อัตราเงินเดือน

- | | |
|--|--|
| ☐ ไม่เกิน 10,000 บาท | ☐ 10,001 – 15,000 บาท |
| ☐ 15,001 – 20,000 บาท | ☐ 20,001 – 25,000 บาท |
| ☐ 25,001 – 30,000 บาท | ☐ 30,001 บาทขึ้นไป |

1.5 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

- ☐ ไม่เกิน 1 ปี
- ☐ 2 - 5 ปี
- ☐ 6 - 10 ปี
- ☐ 11 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความไม่เข้าใจในงาน การขาดแคลนทรัพยากร และบรรยากาศด้านความไว้วางใจ

ท่านมีการรับรู้ในบริษัทของท่านในเรื่องต่างๆ ดังนี้อย่างไร

คำถาม	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เฉยๆ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ความไม่เข้าใจในงาน	5	4	3	2	1
1. ในบริษัทเป็นการยากที่จะบอกว่าใครทำหน้าที่อะไร					
2. ในบริษัทไม่มีความชัดเจนในเรื่องที่พนักงานจะคาดหวังว่าต้องทำอะไรถึงจะได้รับรางวัล					
3. ท่านไม่แน่ใจในหน้าที่และความรับผิดชอบในงานของท่าน					
4. มีความไม่แน่นอนมากมายในที่ทำงานของท่าน					
5. พนักงานในบริษัทไม่เข้าใจเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของตนเอง					
6. วัตถุประสงค์ของงานในบริษัทไม่สามารถสื่อสารถึงพนักงานทุกคนอย่างชัดเจน					

คำถาม	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เฉยๆ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
การขาดแคลนทรัพยากร	5	4	3	2	1
1. หน่วยงานต่างๆ ในบริษัทมักแย่งแข่งขันกันจากทรัพยากรที่มีจำกัด					
2. ในองค์กรของท่านมักขาดทรัพยากรที่จำเป็นอยู่เสมอ					
3. ในบริษัทงบประมาณที่เกี่ยวกับการจ่ายเงินโบนัสมักถูกจำกัด					

คำถาม	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เฉยๆ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
บรรยากาศด้านความไว้วางใจ	5	4	3	2	1
1. ในบริษัทของท่านผู้ได้บังคับบัญชามีความ เชื่อถือผู้บังคับบัญชา					
2. ในบริษัทของท่านมีความไว้วางใจกัน ในระดับสูง					
3. ถ้ามีใครสักคนในบริษัทของท่านให้คำสัญญา พนักงานส่วนใหญ่ในองค์กรจะเชื่อว่าเค้าคน นั้นจะทำให้ดีที่สุดเพื่อรักษาสัญญา					
4. พนักงานในบริษัทของท่านไม่มีความ หวาดระแวงกันและกัน					

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับการรับรู้การเมืองในองค์กร

คำถาม	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เฉยๆ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
การรับรู้การเมืองในองค์กร (Perception of Organizational Politics)	5	4	3	2	1
1. บุคคลที่ประสบความสำเร็จในองค์กรจะมา จากการเป็นคนสนิทมากกว่าบุคคลที่มี ความสามารถ					
2. ท่านไม่มีโอกาสในการแสดงความคิดเห็น					
3. ในองค์กรของท่านนโยบายด้านการจ่าย ค่าตอบแทน และการเลื่อนตำแหน่งใช้ระบบ เส้นสาย					

ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน ความตึงเครียดในงาน และ ความตั้งใจลาออกจากงาน

คำถาม	พึงพอใจ อย่างมาก	ค่อนข้าง พึงพอใจ	เฉยๆ	ค่อนข้าง ไม่พอใจ	ไม่พอใจ อย่างมาก
ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction)	5	4	3	2	1
1. ท่านมีความพึงพอใจกับงานของท่านมาก					
2. งานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่น่าสนใจมาก					
3. ท่านมีความกระตือรือร้นต่อการทำงานทุกวัน					
4. งานของท่านเป็นงานที่ได้ใช้ความคิด สร้างสรรค์					
5. ท่านคิดว่าท่านมีความชอบงานของท่าน มากกว่าคนอื่นๆ ในบริษัทนี้					
6. งานของท่านทำให้ท่านรู้สึกประสบความสำเร็จ และภาคภูมิใจในผลงานที่ทำ					
7. ท่านไม่เคยคิดหางานใหม่ทำเลย					
8. ท่านไม่เคยรู้สึกเบื่องานเลย					

คำถาม	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เฉยๆ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
ความตึงเครียดในงาน	5	4	3	2	1
1. บ่อยครั้งที่ท่านรู้สึกกดดันในงาน					
2. ท่านทำงานอยู่ภายใต้สภาวะตึงเครียด					
4. บ่อยๆ ที่ท่านหมดแรงเมื่อหมดวันทำงาน					

คำถาม	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เฉยๆ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
ความตั้งใจลาออกจากงาน	5	4	3	2	1
1. ท่านวางแผนในการหางานอื่น					
2. ท่านมีความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน					
3. ท่านมีความคิดที่จะออกจากงาน					

ภาคผนวก ข.

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพของเครื่องมือ

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

- | | |
|-------------------------------------|---|
| 1. รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุดตา | ประธานกรรมการบริหารหลักสูตรบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนคร
รินทรวินิต |
| 2. รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์ | อาจารย์บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวน
ดุสิต |

ภาคผนวก ค.

เอกสารแนบ



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โทร. 5730

ที่ ศธ 0519.12/ 1451.2 วันที่ 27 ธันวาคม 2551

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณะบดีคณะสังคมศาสตร์

เนื่องด้วย นางสาวสุปรียา นิลเนียม นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยการรับรู้การเมืองในองค์กร กรณีศึกษา: พนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ณัฏฐ์ กุลิศร์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ รองศาสตราจารย์สุพาดาศิริกุดตา เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามปัจจัยการรับรู้การเมืองในองค์กร

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวสุปรียา นิลเนียม และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

(รองศาสตราจารย์สมชาย ตันติวัฒน์กุล)

คณะบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ที่ ศธ 0519.12/11566



บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๖๖ ธันวาคม 2551

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์

เนื่องด้วย นางสาวสุปรียา นิลเนียม นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยการรับรู้การเมืองในองค์กร กรณีศึกษา: พนักงานรับโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ฉกัณท์ กุณิสร์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ ท่าน เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามปัจจัยการรับรู้การเมืองในองค์กร

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวสุปรียา นิลเนียม และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒนกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาวสุปรียา นิลเนียม
วันเดือนปีเกิด	9 มิถุนายน พุทธศักราช 2522
สถานที่เกิด	อำเภอหันคา จังหวัดชัยนาท
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	บ้านเลขที่ 268 หมู่ 10 ต.สุขเดือนห้า กิ่งอำเภอเนินขาม จ.ชัยนาท 17130
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2543	บริหารธุรกิจ สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ จากเทคโนโลยีวิทยาลัยนครสวรรค์
พ.ศ. 2548	บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ จากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ
พ.ศ. 2552	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ